

# Informe Inducción Protocolo de Atención Unidad de Farmacia

## Humanizar la Atención es Tarea de Todos

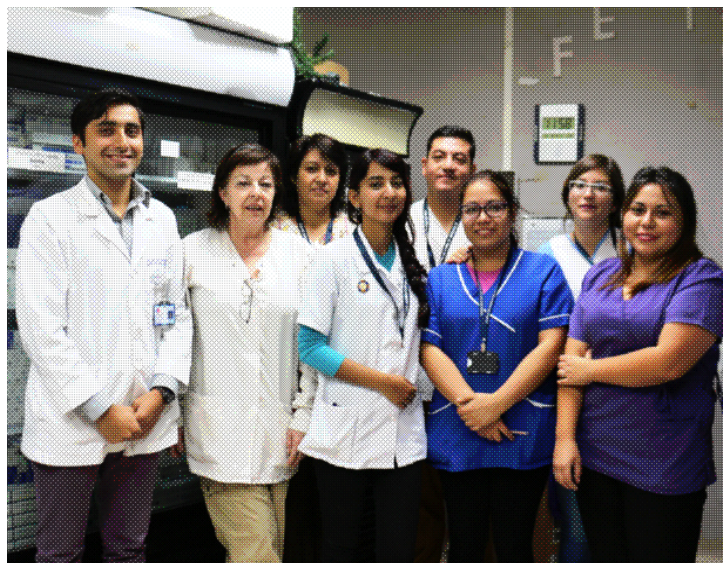
Psicóloga Encargada Sra. Melania Acuña Reyes  
Anexo. 264684  
Correo Electrónico. [macuna@ssmsso.cl](mailto:macuna@ssmsso.cl)  
Página Web. [www.asistenciaespiritual.com](http://www.asistenciaespiritual.com)

# Tabla de Contenido

Presentación	3
Programa inducción	4
Protocolo de Atención	5
Trabajo grupal	6
Reflexión	7

Participaron en la inducción del Protocolo de Atención más de 35 Funcionarios de la Unidad de Farmacia.

La inducción busca mejorar la calidad de atención interna como externa y mejores niveles de satisfacción en los usuarios.



# Presentación

## Inducción Protocolo de Atención

En el marco del Compromiso de Gestión y Planificación Estratégica del Establecimiento se realiza la Inducción del Protocolo de Atención año 2017 a la Unidad de Farmacia del CASR.

Este año el trabajo fue abordar a las Unidades de Apoyo, me refiero a: Laboratorio, Alimentación, Banco de Sangre, Anatomía Patológica, imagenología y Farmacia.

Años anteriores, 2015 el compromiso fue dar a conocer a las Unidades de Urgencia; Pediátrica, Maternidad y Adulto.



En la fotografía Parte del equipo de Farmacia realizando el trabajo práctico.

El año 2106, se presentó el protocolo a las profesionales Secretarias de los Servicios y Unidades del Hospital.

### **Los objetivos de esta actividad son:**

1. Conocer los pasos del Protocolo de Atención
2. Fortalecer la calidad de atención interna como externa
3. Mejorar los niveles de satisfacción en los usuarios.

# Programa de Inducción

La inducción se desarrolló en la sala de dirección del CASR según cronograma propuesto. Participaron activamente más del 90% de los Funcionarios y Funcionarias de la Unidad de Farmacia, y sus jefaturas.

Se inició la actividad con la bienvenida, firma de asistencia, se da a conocer el motivo de su participación y el marco legal que regula la Inducción.

Por otro lado, se solicita realizar un ejercicio práctico, en esta oportunidad, se pide identificar las debilidades para aplicar el protocolo de atención en su Unidad, y por otro lado, proponer mejoras, este trabajo grupal finalizó con una plenaria.

Si bien el compromiso era dar a conocer el protocolo de atención a la Unidad, no se contemplado realizar un trabajo grupal, me parece interesante aportar un material concreto para la gestión interna y, que mejor vista las debilidades y mejoras por los propios funcionarios que están día a día entregando un servicio de calidad a la comunidad.



En la Fotografía parte del equipo de farmacia.



# Protocolo de Atención

La Importancia de la participación activa, el compromiso adquirido por parte de los, las funcionarias y jefaturas de la Unidad asegurarán el éxito en la Atención al Usuario y por otro lado, lograrán mantener relaciones humanas saludables en su equipo de trabajo.

Si bien el protocolo de atención tiene cinco pasos, muy amigables y nada fuera de lo normal, cómo:

1. Saludar
2. Mirar a los ojos
3. Tomar Requerimiento
4. Cerciorarse del requerimiento
5. Despedirse

Las encuestas realizadas en el Hospital indican que estos pasos no se llevan a cabo, en general por los funcionarios del Complejo, lo que ha redundado en una evaluación de satisfacción usuaria débil durante estos años.



Las funcionarias de Farmacia atentas escuchando los pasos del protocolo de atención.



Parte del equipo de farmacia interiorizándose del trabajo grupal.

Esto se debe en ocasiones al desconocimiento de este protocolo de Atención, no contar con una infraestructura adecuada y por último y, no menor, la cantidad de usuarios que atiende en CASR lo que a significado en una carga laboral y emocional permanente de los trabajadores.

# Trabajo Grupal

## Debilidades detectadas y mejoras

Participaron en la Inducción el 90% de los Funcionarios y Funcionarias de la Unidad de Farmacia, La premisa entregada para el ejercicio grupal fue: “Detectar las debilidades y dar una solución a esa debilidad.”

Se Identificaron las siguientes:

N°	Debilidad	Mejoras
1	Estructura física inadecuada para tomar requerimientos, ventanillas muy altas o muy bajas.	Contar con espacios adecuados
2	Alta demanda de pacientes	Programar entrega de medicamentos ejemplo salud mental.
3	Falta información del protocolo de atención	Mejorar difusión del protocolo
4	Tiempos de espera extensos	Entregar recetas por prioridad, los altas primero, oncología etc.
5	Pacientes de oncología no tienen donde sentarse	Contar con espacios adecuados
6	Falta de personal y rotación	Incorporar más personal
7	Falta difusión de la Unidad de Farmacia	Hacer plan comunicacional, colocar TV y educar
8	Falta reuniones de coordinación con los servicios clínicos del Hospital	Incorporar a jefaturas de farmacia a reuniones de servicios clínicos
9	Falta de compañerismo	Realizar taller de relaciones humanas, celebrar cumpleaños, etc.
10	Falta flujograma: servicio clínico, farmacia, recaudación	Crear flujograma interservicios
11	Recetas mal extendidas, desconocimiento de medicamentos genéricos, falta de antecedentes.	Solicita Emitir recetas con todos los datos, conocer stock de medicamentos y nombres genéricos
12	Contar con un micrófono en las ventanillas	Compra de micrófonos para ventanilla
13	Asignar lugar de atención para cada especialidad; Oncología, hospitalizados etc.	Cada especialidad cuente con su propia ventanilla.

# Reflexión

Una vez finalizada la actividad, debemos destacar la participación activa de todo el equipo de Farmacia, los, las funcionarias y jefaturas a pesar de todas las adversidades que tienen día a día en sus puestos de trabajo, cada uno de ellos y ellas logran dar una atención digna y respetuosa a los Usuarios y de alguna manera, aplicar todo el protocolo.

Hay que recordar que no es menor el universo de usuarios que atiende la Unidad de Farmacia, ya sea, usuarios retirando medicamentos, o funcionarios asistiendo la entrega de medicamentos a otras unidades como hospitalizados y, oncológicos.

Ahora, ¿Si el deseo es contar con una organización con mejores niveles de Satisfacción?

Todos los actores involucrados, gestores en general, debe considerar en su gestión, escuchar y trabajar las necesidades internas, las organizaciones que triunfan por lo general son las que cuentan con un ambiente de trabajo saludable, espacios adecuados, personal motivado, reconociendo las buenas prácticas de trabajo, por lo general este bienestar redundará en brindar una calidad de atención y satisfacción usuaria de excelencia.

Por otro lado, estos ejercicios grupales, son interesantes de realizar en los equipos de trabajo en un tiempo acotado, por un lado, permite reflexionar en relación al entorno, tanto familiar, laboral como emocional en que se encuentra la persona, trae de regreso al “Ser”, al participante, lo invita y lo involucra en pensar en el quehacer diario, la importancia de su trabajo, el compromiso que tiene con la institución, toma conciencia que forma parte de un equipo de trabajo, no solo de la Unidad a la que pertenece, si no, a toda la Red Hospitalaria, se da cuenta que lo que afecta a una unidad o servicio le afecta a todo el Hospital y a su personal.