

ACUERDO No. 10/2012

EL GERENTE DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL,

CONSIDERANDO:

Que en Acuerdo 737 de fecha 11 de diciembre de 1985, la Junta Directiva del Instituto estableció el Reglamento de Atención Médica Integral a Pensionados, en el que se contempla la prestación en servicio de la asistencia médica domiciliaria a los pensionados que residen en la Capital de Guatemala, la cual debe prestarse en forma programada cuando a juicio del médico del Instituto requieran dicha asistencia.

Que a través del Acuerdo 1211 de fecha 16 de agosto de 2007, la Junta Directiva del Instituto autorizó la atención médica de consulta externa a pensionados y jubilados, en la modalidad "Médico de Cabecera", con la finalidad de atender la demanda de la población beneficiada por el Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia; así como las Clases Pasivas Civiles del Estado, para garantizar una asistencia médica de calidad, accesible y oportuna, en lugares cercanos a su residencia.

Que para brindar un servicio integral, de calidad y digno a los pensionados y jubilados a quienes se les suministra asistencia médica a través de la visita domiciliaria y consulta externa por médico de cabecera, se entregan los medicamentos en su domicilio, por lo que es preciso tener una herramienta que norme y guíe las actividades que desarrolla el personal del Servicio de Farmacia y Bodega, en la recepción de recetas, empaque y etiquetado de medicamentos.

Que el Manual de Normas y Procedimientos para el Despacho y Entrega de Medicamentos a Domicilio tiene como objetivo establecer los lineamientos para garantizar que los medicamentos se entreguen en el domicilio del pensionado o jubilado en forma oportuna y con ello se favorezca la salud de esta población.

POR TANTO;

En uso de las facultades legales que le otorga la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala,

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. Aprobar el **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DESPACHO Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO**, el cual consta de quince (15) hojas, impresas únicamente en su lado anverso, numeradas y selladas por el Secretario de la Gerencia, el cual forma parte de este Acuerdo.



ACUERDO No. 10/2012

ARTÍCULO 2. El manual aprobado en el Artículo anterior, aplica exclusivamente para otorgar asistencia farmacéutica a pensionados y jubilados, cubiertos por los servicios de visita domiciliaria y consulta externa por médico de cabecera, en las dependencias donde estén implementados dichos servicios.

ARTÍCULO 3. El Servicio de Farmacia y Bodega de cada dependencia médica, donde se otorgue asistencia médica domiciliaria y de consulta externa por médico de cabecera, a pensionados y jubilados, será el responsable del despacho y entrega de medicamentos a domicilio.

ARTÍCULO 4. Las modificaciones que sean necesarias efectuar al Manual, se harán a propuesta de los Centros de Atención Médica Integral para Pensionados, donde es aplicable, con el visto bueno de la Subgerencia de Prestaciones en Salud, mediante la sustitución total de éste y seguirá el mismo procedimiento de aprobación.

ARTÍCULO 5. Cualquier situación de interpretación que se presente en la aplicación del referido Manual, será resuelta por el Director Médico de cada Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, el Subgerente de Prestaciones en Salud y en última instancia por el Gerente, en su orden.

ARTÍCULO 6. Se instruye al Departamento de Informática, crear y validar las aplicaciones necesarias para el despacho y entrega de medicamentos a domicilio.

ARTÍCULO 7. Se instruye al Departamento Legal, para que recopile el presente Acuerdo y Manual, conforme lo establece el Artículo 1 del Acuerdo 1-90 de Gerencia, que aprueba el Instructivo de la Sección de Recopilación de Leyes, adscrita a éste.

ARTÍCULO 8. El presente Acuerdo entra en vigencia al día siguiente de su emisión.

Dado en la Gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en la Ciudad de Guatemala, el dieciséis de marzo de dos mil doce.


LIC. ARNOLDO ADÁN AVAL ZAMORA
GERENTE





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DESPACHO Y
ENTREGA DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO**

Aprobado mediante Acuerdo del Gerente No. 10 de fecha 16 de marzo de 2012



Guatemala, marzo 2012



ÍNDICE

I.	Introducción.....	03
II.	Objetivos del Manual.....	04
III.	Campo de Aplicación.....	04
IV.	Normas Generales	05
V.	Descripción de los Procedimientos.....	07
	Procedimiento No. 1	
	Recepción de Recetas y Abastecimiento de Medicamentos	
	Normas Específicas.....	07
	Descripción del Procedimiento.....	08
	Flujograma.....	09
	Procedimiento No. 2	
	Empaque y Etiquetado de Medicamentos	
	Normas Específicas.....	10
	Descripción del Procedimiento.....	11
	Flujograma.....	12
	Procedimiento No. 3	
	Entrega y Envío de Medicamentos a Domicilio	
	Normas Específicas.....	13
	Descripción del Procedimiento.....	14
	Flujograma.....	15

I. INTRODUCCIÓN

El manual de normas y procedimientos para el despacho y entrega de medicamentos a domicilio establece los objetivos, el campo de aplicación, las normas generales y específicas, los procedimientos y flujogramas, que se deben llevar a cabo para despachar, entregar y enviar los medicamentos al domicilio del pensionado o jubilado cubierto por los servicios de visita domiciliaria y de consulta externa, este último específicamente en la modalidad de atención médica denominada médico de cabecera.

El manual es una herramienta administrativa, que además de apoyar en el desarrollo de las labores del personal del Servicio de Farmacia y Bodega, sirve para llevar controles internos.

II. OBJETIVOS

1. Establecer las normas y procedimientos para el despacho y entrega de medicamentos a domicilio a pensionados y jubilados que se les proporciona asistencia médica por medio de los servicios de visita domiciliaria y de consulta externa por médico de cabecera.
2. Guiar y orientar al personal involucrado, en cuanto a las actividades que deben llevar a cabo para el despacho y entrega de medicamentos a domicilio.
3. Tener una herramienta de apoyo, para supervisar y llevar a cabo controles.

III. CAMPO DE APLICACIÓN

El manual de normas y procedimientos para el despacho y entrega de medicamentos a domicilio, será aplicado por el personal que labora en el Servicio de Farmacia y Bodega, de las dependencias médicas donde éste se encuentre implementado.

IV. NORMAS GENERALES

1. Todo pensionado o jubilado que se le otorgue asistencia médica domiciliaria o de consulta externa por médico de cabecera, recibirá en su domicilio los medicamentos que le prescribe el Médico General Visitador o Médico Tratante.
2. El Médico General Visitador o Médico Tratante, con base en el diagnóstico clínico del pensionado o jubilado, deberá anotar en el expediente médico los medicamentos que sean enviados al domicilio del paciente.
3. La prescripción de medicamentos se realizará por medio de la receta manual o electrónica, según lo establecido en el normativo para la prescripción de medicamentos del IGSS y la lista básica de medicamentos.
4. Los Coordinadores Médicos de los servicios de visita domiciliaria y de consulta externa, deberán autorizar y gestionar ante el Servicio de Farmacia y Bodega, el despacho y la entrega de medicamentos a domicilio, a través del Formulario SPS-941 "Entrega de Medicamentos a Domicilio".
5. El Servicio de Farmacia y Bodega deberá:
 - 5.1 Asignar un área física específica, ya sea dentro de éste o fuera de él, así como equipo y recurso humano necesario, para realizar el despacho y entrega de medicamentos a domicilio.
 - 5.2 Controlar y resolver oportunamente todos los problemas relacionados con el despacho y entrega de medicamentos en el domicilio de los pensionados o jubilados.
6. Los servicios de farmacia y bodega, visita domiciliaria y consulta externa, deberán llevar registro actualizado de los datos de cada pensionado o jubilado que recibe medicamentos en su domicilio.
7. La Dirección Médica del Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, deberá:
 - 7.1 Gestionar conforme la legislación vigente, la contratación de la empresa que se encargará de entregar los medicamentos en el domicilio de los pensionados o jubilados, cubiertos por la asistencia médica domiciliaria y de consulta externa en la modalidad de atención denominada médico de cabecera, así como, que se establezca en el contrato la forma de recepción, entrega y devolución de los medicamentos, cuando corresponda, entre otros.

7.2 Coordinar con el Departamento de Informática, que en la aplicación diseñada para el despacho y entrega de medicamentos a domicilio, quede registrado el historial de las operaciones realizadas y de las cantidades de medicamentos despachadas y enviadas a domicilio.

V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Procedimiento No. 1

RECEPCIÓN DE RECETAS Y ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La recepción de recetas físicas para el despacho y entrega de medicamentos a domicilio, se hará en horario de 14:00 a 15:00 horas, mismas que deberán cumplir con lo establecido en el normativo para la prescripción de medicamentos del IGSS.
2. El cierre de recepción electrónica de recetas, para el despacho y entrega de medicamentos a domicilio, se realizará cada 24 horas, en horario de 15:00 a 15:30 horas.
3. Los medicamentos para el despacho y entrega a domicilio, serán solicitados todos los días hábiles en horario de 15:30 a 16:00 horas.
4. El suministro de medicamentos para el despacho y entrega a domicilio, será todos los días hábiles en horario de 8:00 a 8:30 horas.
5. El servicio de farmacia y bodega no dispensará ningún medicamento, para el despacho y entrega a domicilio, sin que tenga la solicitud respectiva en los Formularios SPS-46 ó DAB-75.
6. El personal designado para el despacho y entrega de medicamentos a domicilio, se involucrará en el proceso de solicitud, recepción, llenado de etiquetas de envío y paquetes con los medicamentos de cada paciente, según orden médica indicada en la receta prescrita y dirección del domicilio que corresponda a cada pensionado o jubilado.
7. El personal designado para el despacho y entrega de medicamentos a domicilio, por ningún motivo mantendrá almacenados medicamentos en el área de trabajo.



Procedimiento: **No. 1 RECEPCIÓN DE RECETAS Y ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS**

Pasos **05** Formas **03**

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Coordinador de despacho y entrega de medicamentos a domicilio..	01	INICIO Recibe receta de medicamentos.
	02	¿Receta de medicamento es electrónica? 02.1 Sí, ingresa al sistema, realiza recepción de receta y genera: consolidado de medicamentos, formulario DAB-75 y etiqueta de envío de medicamentos a domicilio. 02.2 No, recibe por conocimiento formulario SPS-46 en forma física y llena etiqueta de envío de medicamentos a domicilio.
Bodeguero despachador de medicamentos y material médico quirúrgico menor.....	03	Solicita los medicamentos en Formularios SPS-46 y DAB-75 al bodeguero despachador de medicamentos y material médico quirúrgico menor.
	04	Recibe Formularios SPS-46 y DAB-75, revisa y despacha medicamentos solicitados.
Coordinador de despacho y entrega de medicamentos a domicilio..	05	Recibe medicamentos, revisa, cuenta y firma de recibido conforme. Continúa en Procedimiento No. 2 Empaque y Etiquetado de Medicamentos. FIN





Procedimiento:

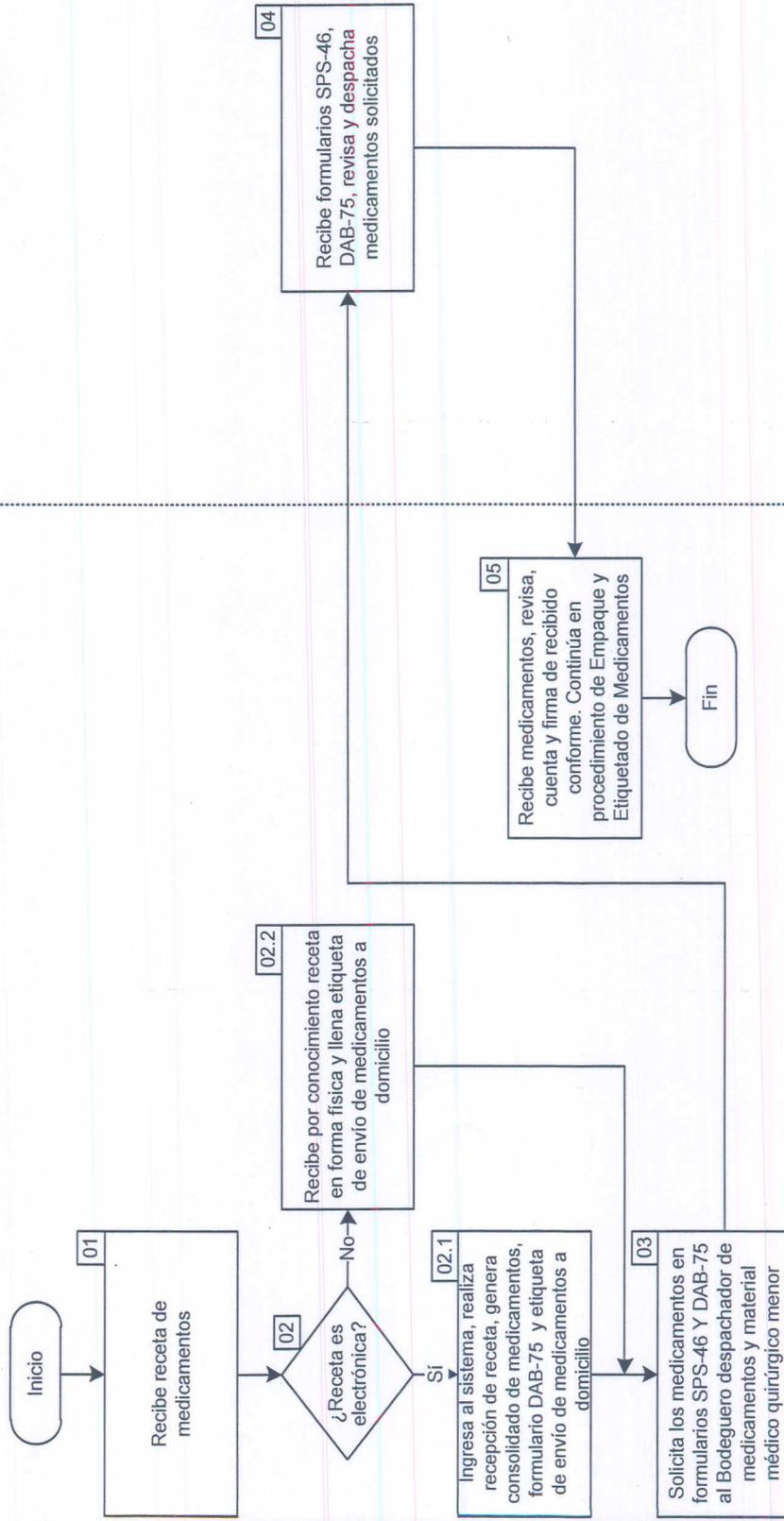
No. 1 RECEPCIÓN DE RECETAS Y ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS

Pasos 05

Formas 03

COORDINADOR DE DESPACHO Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO

BODEGUERO DESPACHADOR DE MEDICAMENTOS Y MATERIAL MÉDICO QUIRÚRGICO MENOR



Procedimiento No. 2

ETIQUETADO Y EMPAQUE DE MEDICAMENTOS

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Al empaquetar y etiquetar los medicamentos que se entregan a domicilio, se debe:
 - 1.1 Incluir correctamente en cada paquete los medicamentos recetados a cada pensionado o jubilado, conforme la orden médica dada por el Médico Tratante o Médico General Visitador.
 - 1.2 Cuidar que los medicamentos que deben permanecer en refrigeración se conserven a temperatura indicada.
 - 1.3 Etiquetar correctamente, cada paquete de medicamentos, según los datos del pensionado o jubilado y de la persona o entidad responsable del cuidado de éste, así como la fecha, número de afiliación, dirección, número de teléfono, despachador, descripción del medicamento y horario de administración según orden médica.



Procedimiento: **No. 2 EMPAQUE Y ETIQUETADO DE MEDICAMENTOS**

Pasos 06 Formas 03

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Coordinador de despacho y entrega de medicamentos a domicilio..	01	Entrega medicamentos según asignación a Bodeguero.
Bodeguero.....	02	Recibe, selecciona, verifica y empaca medicamentos, conforme indicación médica prescrita en la receta.
	03	Adjunta copia de receta médica al paquete de medicamentos.
	04	Llena formato de destino.
	05	Sella paquete de medicamentos, le adhiere etiqueta de envío de medicamentos a domicilio y formato de destino.
	06	Coloca paquete en anaquel indicado.
		FIN





Procedimiento:

No. 2 EMPAQUE Y ETIQUETADO DE MEDICAMENTOS

Pasos

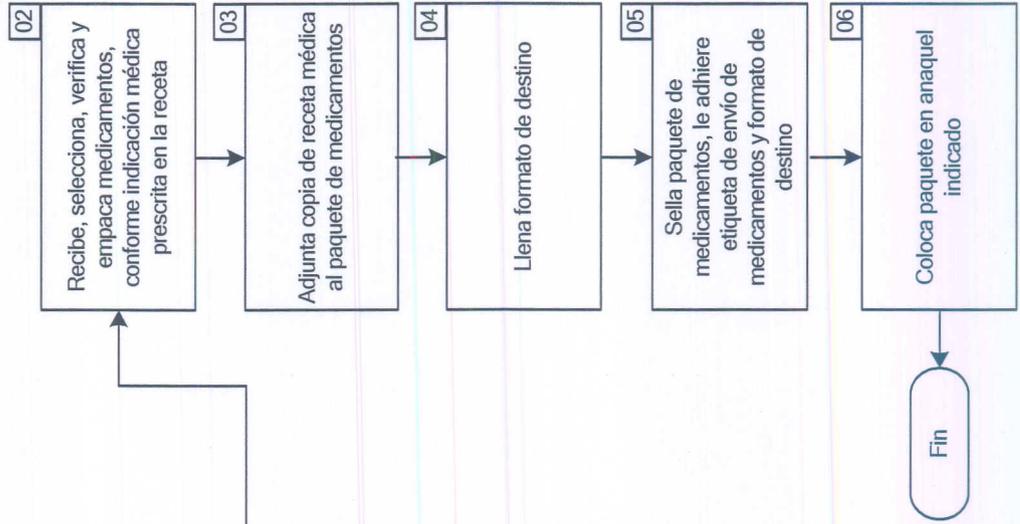
06

Formas

03

COORDINADOR DE DESPACHO Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO

BODEGUERO



Procedimiento No. 3

ENTREGA Y ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El servicio de farmacia y bodega, deberá enviar los medicamentos al domicilio del pensionado o jubilado, en las 48 horas posteriores a la recepción de recetas de medicamentos.
2. El Coordinador de despacho y entrega de medicamentos a domicilio, deberá recibir todos aquellos medicamentos que no fueron entregados por la empresa contratada en el domicilio del pensionado o jubilado, por las razones siguientes:
 - 1.1 Paciente o responsable del cuidado de éste, no fue localizado en la dirección registrada.
 - 1.2 Paciente o responsable del cuidado de éste, no recibe los medicamentos.
 - 1.3 Paciente está hospitalizado.
 - 1.4 Domicilio del paciente se encuentra en un área inaccesible.
 - 1.5 Paciente falleció.
3. El Coordinador del despacho y entrega de medicamentos a domicilio deberá, devolver en las 24 horas posteriores a su recepción, los paquetes de medicamentos que no fueron entregados en el domicilio del pensionado o jubilado, al Bodeguero responsable de recepción y distribución de insumos, conforme el procedimiento denominado "Devolución de Medicamentos al Servicio de Farmacia y Bodega".
4. El servicio de farmacia y bodega, deberá notificar a los coordinadores médicos de los servicios de visita domiciliaria y consulta externa, los datos personales del pensionado o jubilado y la razón reportada por la empresa contratada, por la cual no ha recibido el paquete de medicamentos en su domicilio, durante las 24 horas posteriores a la devolución del paquete de medicamentos y orientar que éstos se soliciten en el Servicio de Farmacia y Bodega.



Procedimiento:

No. 3 ENTREGA Y ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO

Pasos 07 Formas 02

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Coordinador de despacho y entrega de medicamentos a domicilio..	01	Retira de anaquel paquete de medicamentos y lo entrega a empresa contratada, para el envío de éstos al domicilio del pensionado o jubilado, según corresponda.
Empresa contratada.....	02	Recibe paquete de medicamentos con etiqueta de envío de medicamentos a domicilio y formato de destino.
	03	Sella y firma copia de formato de destino y lo entrega al coordinador de despacho y entrega de medicamentos a domicilio.
Coordinador de despacho y entrega de medicamentos a domicilio..	04	Recibe copia de formato de destino firmado, sellado y archiva.
Empresa contratada.....	05	Localiza domicilio del pensionado o jubilado, se identifica, entrega medicamentos y solicita firma de recibido en formato de destino.
	06	Entrega copia de formato de destino firmado de recibido por el pensionado, jubilado o persona responsable del cuidado de éste, al Coordinador despacho y entrega de medicamentos a domicilio.
Coordinador de despacho y entrega de medicamentos a domicilio..	07	Recibe copia de formato de destino firmado y archiva.
		FIN





Procedimiento:

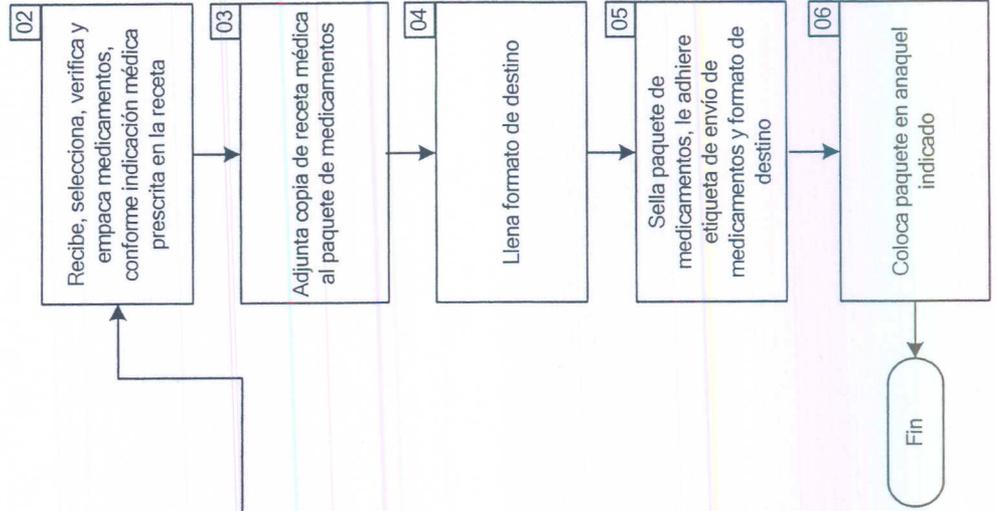
No. 2 EMPAQUE Y ETIQUETADO DE MEDICAMENTOS

Pasos 06

Formas 03

COORDINADOR DE DESPACHO Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO

BODEGUERO



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SECRETARÍA DE LA GERENCIA