



AGENDAMIENTO DE PACIENTES CRÓNICOS PARA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN FARMACIA AMBULATORIA

QF NELSON LIZANA – FARMACIA CDT CASR

INNOVACIÓN Y GESTIÓN OPERACIONAL

"Si buscas resultados distintos, no hagas siempre lo mismo"

Albert Einstein

INNOVACIÓN Y GESTIÓN OPERACIONAL





CAPÍTULO I : EL ANTES

REALIDAD ANTES DEL AÑO 2020



PACIENTES ESPERAN HASTA OCHO HORAS PARA RETIRAR SUS MEDICAMENTOS EN LOS HOSPITALES

En la comisión de Salud del Senado ya se aprobó un proyecto que busca dar atención preferente a los adultos mayores en el sistema público y en el privado

Fuente: El Mercurio



ESCASEZ DE PERSONAL. — La alta demanda en el retiro de medicamentos y la baja cantidad de personal que tienen las farmacias de los recintos públicos hacen que las salas de espera suelen estar aglomeradas.



REALIDAD ANTES DEL AÑO 2020

- + Recetas → 1.300
- + Prescripciones → 3.000
- + Tiempo de Espera → Promedio 180 minutos
→ Promedio máximo 300 minutos
- + Falta de medicamentos → promedio 23
- + Insatisfacción Usuaría
- + Insatisfacción funcionarios

REALIDAD ANTES DEL AÑO 2020



Toma de
Número

Tiempo



Entrega de
Receta

Tiempo



Recepción de
Medicamentos

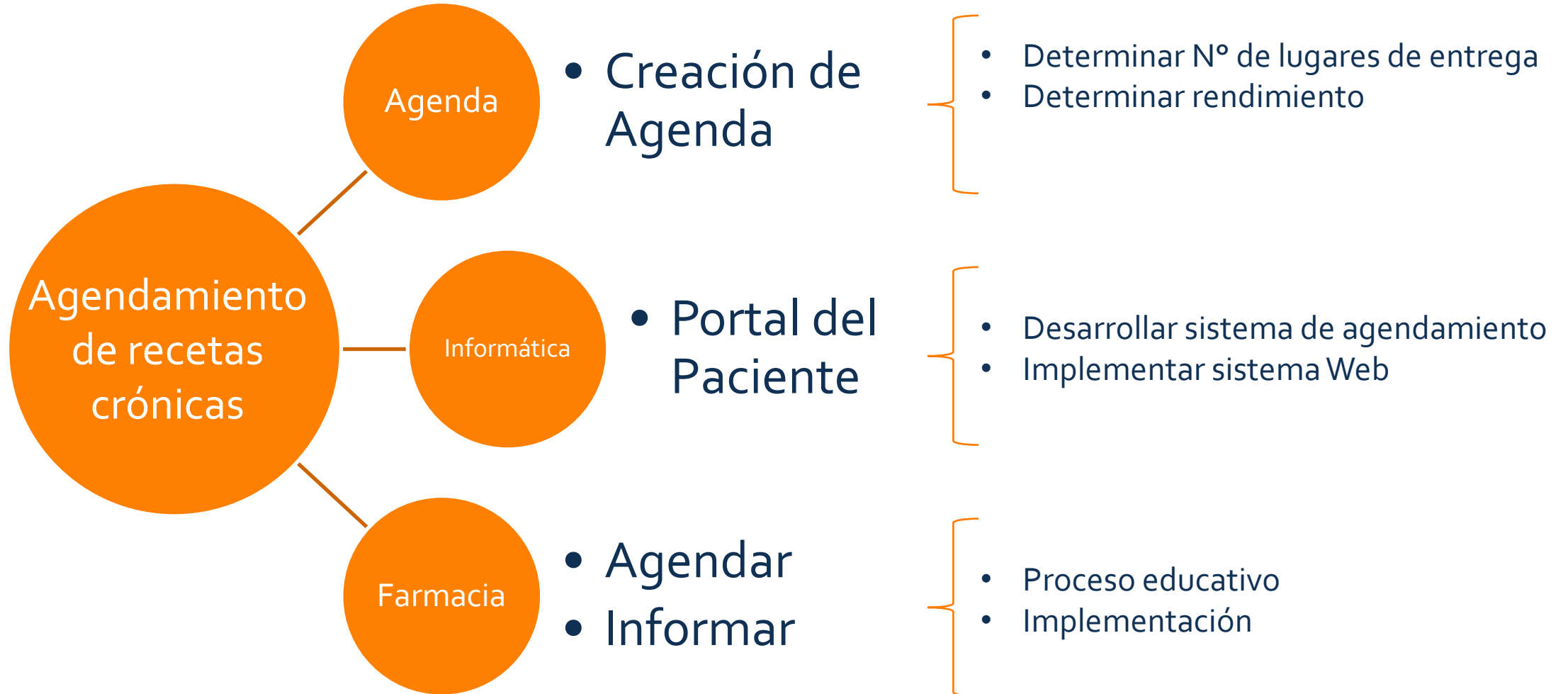


CAPÍTULO II: EL DESPUÉS

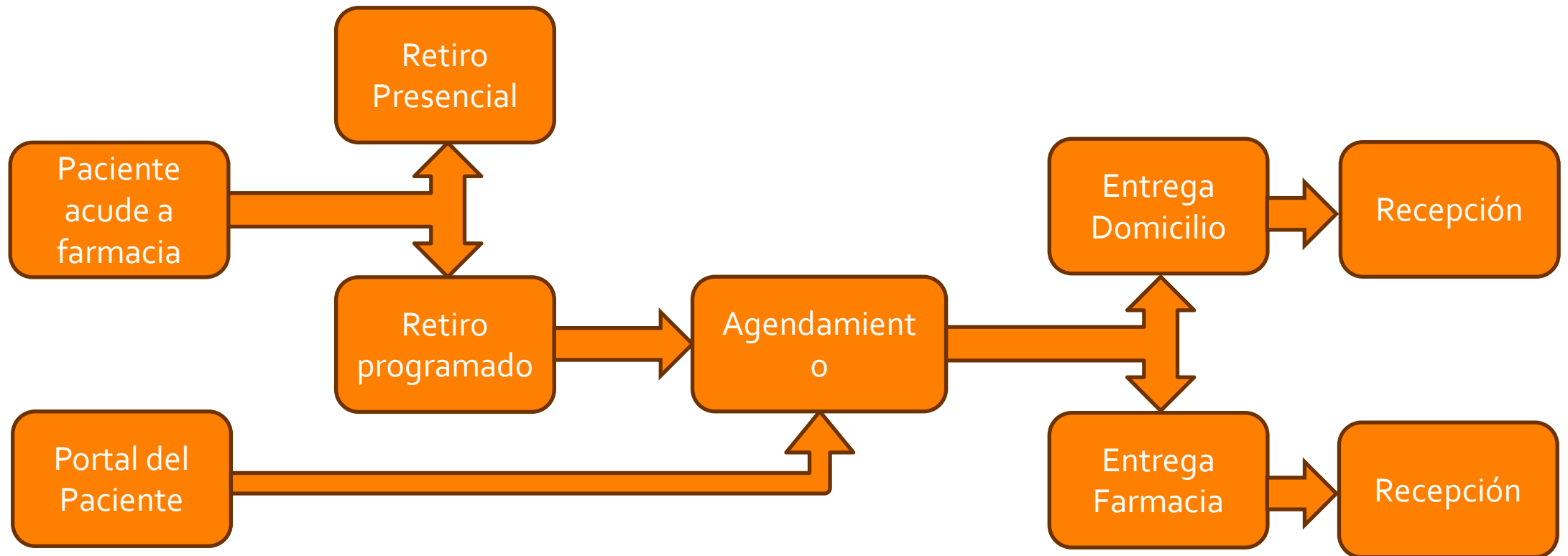
NECESIDADES A CUBRIR

- + Caracterizar a la Población
 - + Determinar tipo de tratamientos prevalentes
 - + Colirios, Insulinas, tratamientos agudos, etc
 - + Determinar grupos etarios
 - + Entrega domiciliaria
- + Gestionar la demanda
 - + Ordenar el flujo de usuarios
 - + Crear agenda
- + Reducir Tiempos de espera
 - + Innovar y gestionar
- + Mejorar la calidad de atención
 - + Gestionar

SITUACIÓN ACTUAL: ACTORES PRINCIPALES



SITUACIÓN ACTUAL: FLUJO



SITUACIÓN ACTUAL: AGENDAMIENTO

CERRAR SESIÓN

Solicitud de Despachos

Buscar por Filtro

Fechas Solicitud

Desde: 05/09/2023

Por N° de Folio

N° Folio:

Por Paciente

RUN:

Por Estados

Solicitada Rechazada

Aceptada

Movimientos de Fármacos - Receta N°: 1474115

Se visualizan movimientos de fármacos, la fecha de entrega, la cantidad solicitada y entregada por farmacia.

Fecha Despacho	Glosa	Cantidad Solicitada	Cantidad Entreg...	Estado	Nombre Retira	Fecha Retira
03/04/2023 16:15	TRAMADOL 100MG/ML GOTAS	5 FC	0 FC	●	Sin Informacin	Sin informacin
DESPECHO MES: 4						
19/05/2023 14:49	ACIDO FOLICO 1MG	30 CMP	30 CMP	●	[REDACTED]	22/05/2023 09:12
19/05/2023 14:49	CALCIO 500MG/ VITAMINA D3...	30 CMP	30 CMP	●	[REDACTED]	22/05/2023 09:12
19/05/2023 14:49	CELECOXIB 200 MG	30 CMP	30 CMP	●	[REDACTED]	22/05/2023 09:12
19/05/2023 14:49	HIDROXICLOROQUINA 200MG	30 CMP	30 CMP	●	[REDACTED]	22/05/2023 09:12
19/05/2023 14:49	TRAMADOL 100MG/ML GOTAS	5 FC	5 FC	●	[REDACTED]	22/05/2023 09:12
19/05/2023 14:49	LEFLUNOMIDA 20MG	30 CMP	30 CMP	●	[REDACTED]	22/05/2023 09:12
19/05/2023 14:49	PARACETAMOL 500MG	120 CMP	120 CMP	●	[REDACTED]	22/05/2023 09:12

<input type="checkbox"/>	Gastroente...	05/09/2...	169...	1 (Pri...	21/08/...	11.877...	Lorena Pilar Z...	- Las Bandurria...	Pirque	Despacho s...	Pirque	Centro De Salu...
<input type="checkbox"/>	Gastroente...	05/09/2...	165...	3 (Ter...	04/07/...	09.796...	Ruby Ximena ...	Hotu Matua 01...	Puente Alto	Despacho s...	Puente ...	Centro De Salu...

[71] Registros Encontrados.

Recetas Programadas

06/09/2023 - 06/09/2023 Exportar

Celda "Estado" en color indica que solicitud es de Portal Paciente

Exportar Excel Impresión Masiva Ver Cita Ver Receta Responder

EL RÍO OR SALUD

RESULTADOS

- + Reducción tiempo de espera
- + Descongestión sala de espera
- + Aumento productividad
- + Satisfacción usuarios
- + Satisfacción funcionarios

RESULTADOS





CAPÍTULO III: EL FUTURO

MEJORA CONTINUA

- + Potenciar el agendamiento Web (Portal del Paciente)
- + Estrategias de agendamiento remoto
- + Disminuir falta de medicamentos
- + Ampliar cobertura entrega en domicilios
- + Implementar indicadores (KPI)
- + Revisión y actualización constante de sistemas y procedimientos



AGENDAMIENTO DE PACIENTES CRÓNICOS PARA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN FARMACIA AMBULATORIA

QF NELSON LIZANA – FARMACIA CDT CASR