



Informe de sistematización de la externalización de farmacias de consulta externa de Salud en el Hospital Matilde Hidalgo de Procel, durante el período 2022 – 2023.

Autores:

Hilda Astrid Sotomayor Morales

Ramón Cristóbal Loor Anchundia

Coordinadora de Titulación
Carolina Portaluppi Castro.

UNIVERSIDAD CASA GRANDE

Maestría en Administración Pública

Mayo de 2024



PROPUESTA DE CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **HILDA ASTRID SOTOMAYOR MORALES** autor del trabajo de titulación **“Informe de sistematización de la externalización de farmacias de consulta externa de Salud en el Hospital Matilde Hidalgo de Procel, durante el período 2022 – 2023.”**, certifico que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría, por lo que sus contenidos son originales, de exclusiva responsabilidad de su autor y no infringen derechos de autor de terceras personas. Con lo cual, exoneró a la Universidad Casa Grande de reclamos o acciones legales.



Firmado electrónicamente por:
**HILDA ASTRID
SOTOMAYOR MORALES**

HILDA ASTRID SOTOMAYOR MORALES
C.I. 0919668020



HILDA ASTRID SOTOMAYOR MORALES en calidad de autor y titular de del trabajo de investigación “**Informe de sistematización de la externalización de farmacias de consulta externa de Salud en el Hospital Matilde Hidalgo de Procel, durante el período 2022 – 2023.**” para optar por el Posgrado en Administración Pública, autorizo a la Universidad Casa Grande para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en su Repositorio Digital de acceso abierto, con fines estrictamente académicos, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Asimismo, autorizo a la Universidad Casa Grande a reproducir, distribuir, comunicar y poner a disposición del público mi documento de trabajo de titulación en formato físico o digital y en cualquier medio sin modificar su contenido, sin perjuicio del reconocimiento que deba hacer la Universidad sobre la autoría de dichos trabajos.



Firmado electrónicamente por:
**HILDA ASTRID
SOTOMAYOR MORALES**

HILDA ASTRID SOTOMAYOR MORALES
C.I. 0919668020



PROPUESTA DE CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **RAMON CRISTOBAL LOOR ANCHUNDIA** autor del trabajo de titulación **“Informe de sistematización de la externalización de farmacias de consulta externa de Salud en el Hospital Matilde Hidalgo de Procel, durante el período 2022 – 2023.”**, certifico que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría, por lo que sus contenidos son originales, de exclusiva responsabilidad de su autor y no infringen derechos de autor de terceras personas. Con lo cual, exonero a la Universidad Casa Grande de reclamos o acciones legales.



RAMON CRISTOBAL LOOR ANCHUNDIA
C.I. 0919569756



RAMON CRISTOBAL LOOR ANCHUNDIA en calidad de autor y titular de del trabajo de investigación “**Informe de sistematización de la externalización de farmacias de consulta externa de Salud en el Hospital Matilde Hidalgo de Procel, durante el período 2022 – 2023.**” para optar por el Posgrado en Administración Pública, autorizo a la Universidad Casa Grande para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en su Repositorio Digital de acceso abierto, con fines estrictamente académicos, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Asimismo, autorizo a la Universidad Casa Grande a reproducir, distribuir, comunicar y poner a disposición del público mi documento de trabajo de titulación en formato físico o digital y en cualquier medio sin modificar su contenido, sin perjuicio del reconocimiento que deba hacer la Universidad sobre la autoría de dichos trabajos.



Firmado electrónicamente por:
**RAMON CRISTOBAL
LOOR ANCHUNDIA**

RAMON CRISTOBAL LOOR ANCHUNDIA
C.I. 0919569756

ÍNDICE

Resumen.....	1
Abstract.....	2
1. Introducción.....	3
2. Revisión de literatura.....	4
3. Diseño de la sistematización de la experiencia.....	6
3.1. Objeto de la sistematización de la experiencia.....	6
3.2. Objetivo de la sistematización de la experiencia.....	6
3.3. Ejes de la sistematización.....	6
3.4. Levantamiento de la información.....	6
4. Reconstrucción analítica de la experiencia (2022-2023).....	7
4.1 Reconstrucción analítica de la experiencia de externalización del servicio de farmacia en la consulta externa de la especialidad de Ginecología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel, durante el período 2022-2023.....	7
4.2 Atención de servicios en la consulta externa de la especialidad de Ginecología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel.....	13

4.3 Implementación de externalización del servicio de farmacia en la consulta externa de la especialidad de Ginecología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel, durante el período 2022-2023.....	20
4.4 Inicio al procedimiento de Externalización del servicio de farmacia en la consulta externa de la especialidad de Ginecología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel, durante el período 2022-2023.	26
4.5 Resultados de la Externalización del servicio de farmacia en la consulta externa de la especialidad de Ginecología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel, durante el período 2022-2023.....	32
5. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA	43
5.1. La Calidad del servicio de farmacia externalizada.....	43
5.2. Identificar los factores que contribuyeron la calidad del servicio de farmacia externalizada.	45
5.3. Identificar los factores que limitaron la calidad del servicio de farmacia externalizada.	46
Bibliografía	50
Anexos	52
Anexo 1. Guía de entrevista a los profesionales de Salud de la Externalización del servicio de farmacia en la consulta externa (2022 – 2023).....	52

Anexo 2. Listado de los profesionales de salud que participaron en la entrevista.	53
Anexo 3. Transcripción de respuesta de la entrevista a los Profesionales de Salud.	53
Anexo 4. Guía de entrevista a los Químicos Farmacéuticos de la farmacia Hospitalaria de la Externalización del servicio de farmacia en la consulta externa (2022 – 2023).	55
Anexo 5. Lista de la Química Farmacéutica de la farmacia Hospitalaria de la Externalización del servicio de farmacia en la consulta externa (2022 – 2023).	56
Anexo 6. Transcripción de respuesta de la entrevista a la Química Farmacéutica de la farmacia Hospitalaria.	56
Anexo 7. Formulario de encuesta.	58
Anexo 8. Evidencia fotográfica.	59

Resumen

Este informe presenta el proceso y los resultados de la sistematización de experiencia de externalización del servicio de farmacia en la consulta externa de la especialidad de Ginecología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel, durante el período 2022-2023.

El enfoque de sistematización utilizado fue el de Jara (2018): las técnicas para el levantamiento de información fueron revisión documental, encuesta y entrevistas. Los ejes de sistematización fueron, la calidad del servicio de externalización de farmacia, los factores que contribuyeron y aquello que limitaron la calidad.

El punto de partida fue la reconstrucción analítica de la experiencia de externalización del servicio de farmacia en la consulta externa de la especialidad de Ginecología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel, durante el período 2022-2023, cuya finalidad era facilitar y por ende garantizar el abastecimiento de los medicamentos asignados para este proceso en la unidad médica de la Institución.

La sistematización evidenció que la calidad del servicio fue limitada y que, entre los principales factores que limitaron la calidad estuvieron la falta de disponibilidad de medicamentos, la localización del área de farmacia, el diferimiento de los tiempos para retirar los medicamentos y, los gastos adicionales en los que tuvieron que incurrir los pacientes del servicio de ginecología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel durante 2022-2023.

Palabras claves: salud, servicio de farmacia externalizada, calidad del servicio, factores que contribuyeron y factores que limitaron.

Abstract

This report presents the process and results of the systematization of the outsourcing experience of the pharmacy service in the outpatient clinic of the Gynecology specialty of the Matilde Hidalgo de Procel Hospital, during the period 2022-2023.

The systematization approach used was that of Jara (2018): the techniques for collecting information were documentary review, survey and interviews. The axes of systematization were the quality of the pharmacy outsourcing service, the factors that contributed and those that limited the quality.

The starting point was the analytical reconstruction of the experience of outsourcing the pharmacy service in the outpatient clinic of the Gynecology specialty of the Matilde Hidalgo de Procel Hospital, during the period 2022-2023, whose purpose was to facilitate and therefore guarantee the supply of the medications assigned for this process in the medical unit of the Institution.

The systematization showed that the quality of the service was limited and that, among the main factors that limited the quality were the lack of availability of medications, the location of the pharmacy area, the deferral of times to pick up the medications, and additional expenses. which the patients of the gynecology service of the Matilde Hidalgo de Procel Hospital had to incur during 2022-2023.

Keywords: health, outsourced pharmacy service, quality of service, contributing factors and limiting factors.

1. Introducción

Esta sistematización de la experiencia presenta los resultados de la externalización del servicio de farmacia en la consulta externa de la especialidad de Ginecología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel, durante el período 2022-2023.

La sistematización se realizó con base en la metodología propuesta por Jara (2018). El objetivo de la sistematización fue analizar la calidad del servicio de externalización del servicio de farmacia y comprender los factores que contribuyeron o limitaron la calidad del servicio.

Para la sistematización de esta experiencia, se realizó una revisión documental, se obtuvo información del personal médico, farmacéutico, tecnológico y administrativo, del Hospital Matilde Hidalgo de Procel, como los lineamientos para la dispensación de fármacos a las pacientes del Hospital, Informes técnicos de la dispensación de fármacos. Así mismo se contó con la participación del personal médico, farmacéutico, tecnológico y administrativo, para detallar de forma cronológica, desde; el proceso de atención por consulta médica hasta la entrega de las moléculas por parte de la farmacia externalizada.

El informe presenta una revisión de literatura sobre sistematización de experiencias, luego se presenta el diseño de la sistematización, el mismo que tiene como referencia lo propuesto por Jara (2018), a continuación, se presenta una reconstrucción analítica de la experiencia de externalización del servicio de farmacia y, finalmente se presentan los resultados del análisis de la experiencia con base en los ejes de sistematización.

2. Revisión de literatura

Para Jara (2018) la sistematización es una interpretación crítica de una o más experiencias, descubrir o explicar la lógica de las cosas ordenándolas y reconstruyéndolas, los procesos vividos, los factores involucrados, cómo sucedieron, relaciones entre ellos y por qué se hizo de ese modo.

Según Paulo Freire (2019) la sistematización de la experiencia es una manera de investigar proporciona los elementos básicos y característicos del conocimiento social. Barnechea (1990) lo ve como una forma diferente y creativa de explorar la realidad social y contribuir al conocimiento científico.

La sistematización de la experiencia se entiende como un proceso de reconstrucción y reflexión analítica, la experiencia de una acción o intervención a través de la cual se interpreta y comprende. Con el proceso Sistematizar, adquirir conocimientos consistentes, dar la oportunidad de difundir experiencias, confrontarla con otras experiencia o conocimientos teóricos existentes. Entonces ayuda a construir Conocimiento resultante de la práctica y su difusión o transmisión. (Jara, 1994; Francke y Morgan, M., 1995)

De acuerdo con Barnechea y María de la Luz Morgan (2010), la sistematización no se refiere a cualquier actividad, sino a la actividad que tiene lugar en el marco de proyectos y programas de desarrollo, es decir, de intervenciones deliberadas, encaminadas a cambiar la realidad.

Así mismo Jara (2018) indica que se puede sistematizar, todo el proceso desde el principio hasta el fin, Una parte relevante, Las diferentes experiencias que fomenta toda la institución u organización, O es mejor limitarse a la sistematización de un proyecto o programa, se trata sistematizar principalmente buenas prácticas de experiencias fracasadas o frágiles.

Según Verguer A. (s/f) la sistematización de experiencias admite transformar la experiencia en conocimiento organizado, creado y transmisible. No se ha identificado ningún proceso de sistematización como único o más eficaz, pero existe cierto consenso en las etapas que lo podrían componer, pero que pueden variar de una situación a otra del contexto de aplicación o del eje de la sistematización.

También comenta Jara (2018), que metodológicamente la sistematización puede ejecutarse en tres fases no necesariamente secuenciales, pues éstas se relacionan durante el procedimiento: 1) la reconstrucción, 2) la interpretación, y 3) la potenciación de la experiencia.

Finalmente, Jara propone un método para sistematizar el cual contiene 5 etapas:

1. El punto de partida: Participar y contar con los registros de la experiencia.
2. Formular un plan de sistematización: ¿Para qué queremos sistematizar? ¿Qué experiencia(s) queremos sistematizar? ¿Qué aspectos centrales de esa(s) nos interesa sistematizar?
3. La recuperación del proceso vivido: En reconstruir la historia, ordenar y clasificar la información.
4. La reflexión de fondo: ¿Por qué pasó lo que paso? se basa en el análisis, síntesis e interpretación crítica del proceso.
5. Los puntos de llegada: formula conclusiones e informa los aprendizajes.

3. Diseño de la sistematización de la experiencia

3.1. Objeto de la sistematización de la experiencia

Se sistematizó la experiencia de externalización del servicio de farmacia en la consulta externa de la especialidad de Ginecología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel, durante el período 2022-2023.

3.2. Objetivo de la sistematización de la experiencia

La sistematización de la experiencia de externalización del servicio de farmacia en la consulta externa de la especialidad de Ginecología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel, durante el período 2022-2023, se realizó para identificar los factores que contribuyeron o limitaron el servicio.

3.3. Ejes de la sistematización

- La Calidad del servicio de farmacia externalizada
- Identificar los factores que contribuyeron la calidad del servicio de farmacia externalizada.
- Identificar los factores que limitaron la calidad del servicio de farmacia externalizada.

3.4. Levantamiento de la información

Para esta sistematización se contó de partida con la siguiente información:

- a) Modelo de Externalización de farmacias para la adquisición y dispensación de medicamentos a través de farmacias calificadas
- b) Lineamientos de externalización de farmacia, dispensación, control; lineamientos administrativos responsabilidades; lineamientos de prescripción y dispensación mensual de medicamentos; lineamientos de pago de farmacia; lineamientos de

encuesta de satisfacción de la farmacia externalizada.

c) Registro de emisión de receta electrónica.

Para realizar esta sistematización fue preciso obtener la siguiente información:

Tabla 1

Plan de levantamiento de la información

Dimensión	Unidad de análisis	Técnica	Instrumento
La percepción sobre la calidad del servicio externalizado de farmacia y factores que contribuyeron o limitaron esa calidad.	Químicos Farmacéuticos de la farmacia Hospitalaria	Entrevista	Guía de la entrevista
		Entrevistas	
	Médicos del área de consulta externa de Ginecología. Pacientes del área de consulta externa de ginecología.	Encuesta	Formulario

Elaboración: Autores (2024)

4. Reconstrucción analítica de la experiencia (2022-2023)

4.1 Reconstrucción analítica de la experiencia de externalización del servicio de farmacia en la consulta externa de la especialidad de Ginecología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel, durante el período 2022-2023.

El Hospital Gineco Obstétrico Matilde Hidalgo de Procel que pertenece a la red del Ministerio de Salud Pública (MSP), ubicado en la ciudad de Guayaquil Provincia del Guayas en el Guasmo Sur, ubicada en las calles: Av-12-S-E entre 54CS-E Fernando López Lara, Calle 54B y Segunda Peatonal, (Olfa de Bucarán y 29 de mayo).

Se inauguró el 5 de agosto de 1988, con la atención de los servicios de Consulta Externa con una dotación de 40 camas disponibles.

A partir de agosto de 1993 asumió las funciones de Jefatura de Área 1 mediante Decreto Ejecutivo No.3292 del 29 de abril de 1992, según publicación del Registro Oficial No. 932.

El 22 de junio de 2009, el hospital inicia la remodelación de su infraestructura general

debido el aumento de la demanda con la repotenciación viable e idónea para brindar la atención en salud de calidad y calidez para todos los conciudadanos.

En noviembre del año 2010, la institución es reinaurada con nuevas instalaciones, como las Áreas de: Hospitalización, Quirófanos, Emergencia, Laboratorio de Diagnóstico, Áreas Administrativas entre otras. Contando con modernos equipos de climatización, sistemas contra incendio, automatización de puertas, gases medicinales, vigilancia electrónica etc.

En el año de 2014, conforme al Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) esta casa de salud paso a ser un hospital Especializado en Ginecología y Obstetricia de Tercer Nivel de Atención y Segundo de Complejidad.

En la actualidad el Hospital cuenta con: 87 camas, las cuales están distribuidas de la siguiente manera:

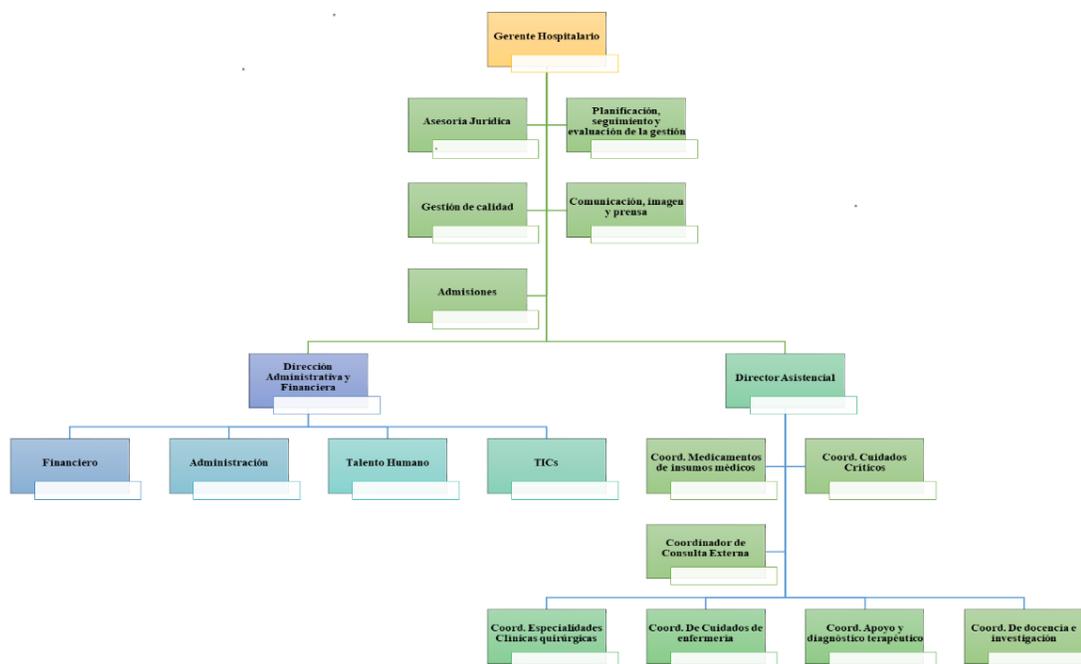
- 63 hospitalización ginecológica
- 6 recuperación
- 18 neonatología Ucin
- La estructura orgánica funcional del Hospital Matilde Hidalgo de Procel, es la siguiente:
 - La máxima autoridad es el Gerente Hospitalario.
 - Asesoría Jurídica, Gestión de Calidad, Planificación, Comunicación y Admisiones, bajo la Jurisdicción gerencial.
 - Las áreas de Administración, Financiero, Talento Humano y TIC's se encuentran sujetas a la Dirección Administrativa y Financiera.
 - Consecutivamente, la Dirección Asistencial lidera la siguiente cartera de servicios:

1. Coordinación de Consulta Externa
2. Coordinación de Especialidades Clínico Quirúrgicas
3. Coordinación de Cuidados Críticos
4. Coordinación de Cuidados de Enfermería
5. Coordinación de Diagnóstico y Apoyo Terapéutico
6. Coordinación de Medicamentos e Insumos Médicos
7. Coordinación de Docencia e Investigación.

Estas funciones son establecidas conforme al Acuerdo Ministerial 4520 con fecha del 19 de octubre de 2017 y se enmarcan dentro del Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública.

Figura 1

Organigrama del Hospital Especializado Matilde Hidalgo de Procel



Fuente: Ministerio de Salud Pública (2018)

La Gerencia General, dentro de este Acuerdo Ministerial 1537, del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de Hospitales, tiene como misión: “Gerenciar el funcionamiento global del Hospital como máxima autoridad y representante legal de la institución, en el marco de las directrices y acuerdos emanados por el Ministerio de Salud Pública y en cumplimiento de la normativa legal vigente”.

Entre sus principales atribuciones y responsabilidades mencionamos las siguientes:

- Representar legalmente y extrajudicialmente a la institución;
- Suscribir los actos administrativos en el ámbito de su jurisdicción, con estricto apego a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes;
- Programar, dirigir, controlar la gestión de los recursos asignados a su cargo y evaluar su adecuada utilización para proveer su cartera de servicios, mediante el Plan Operativo Anual y el Compromiso de Gestión en función de resultados de impacto social;
- Presentar para aprobación del Ministerio de Salud Pública, las propuestas de los distintos planes del centro que garanticen su óptimo funcionamiento, que definan y ejecuten las estrategias y políticas que implica su desarrollo;
- Adoptar las medidas para hacer efectiva la continuidad del funcionamiento del hospital, especialmente en los casos de crisis, emergencias, urgencias u otras circunstancias similares;
- Asegurar la implementación de una estructura de costos hospitalarios, a fin de conocer ágilmente el costo de los servicios que se proveen en el Hospital;
- Aprobar y garantizar la ejecución del Plan Anual de Compras de insumos médicos, medicamentos y equipamiento del hospital, activos fijos en general,

construcciones, inversiones y demás suministros.

Continuamente la Dirección Administrativa y Financiera tiene la misión de: “Dirigir, establecer y proyectar la administración de los recursos materiales, recursos financieros y talento humano del hospital con el fin de facilitar la consecución de los objetivos, planes y metas de la Institución”.

Entre sus principales funciones y responsabilidades son:

- Coordinar y asesorar las actividades Administrativas, Financieras, de Talento Humano y los Servicios Generales contratados con las diferentes unidades del hospital;
- Dirigir, articular, evaluar y mejorar la gestión de las áreas a su cargo;
- Implementar las políticas relacionadas al ámbito de su competencia;
- Elaborar la proforma presupuestaria del Hospital en coordinación con la Dirección de Planificación y Control de Gestión que se somete a aprobación previa por la Comisión de Dirección;
- Programar y controlar las actividades administrativas del talento humano, recursos materiales, recursos económicos y financieros del Hospital, de conformidad a la ley, políticas, normas, reglamentos y otros documentos legales pertinentes;
- Validar los planes, programas, proyectos y presupuestos en el ámbito de su competencia;
- Coordinar la contratación y administración de los contratos del hospital; Intervenir en la elaboración del Plan Operativo Anual de la institución en coordinación de todas las áreas del Hospital.

Finalmente, la Dirección Asistencial Hospitalaria dentro de este Acuerdo Ministerial Nro. 1537, tiene como misión: “Administrar y coordinar actividades médico sanitarias de todas las especialidades, a fin de que éstas otorguen al paciente los servicios médicos y hospitalarios con oportunidad, alta calidad, eficiencia y efectividad”.

Se indican sus atribuciones:

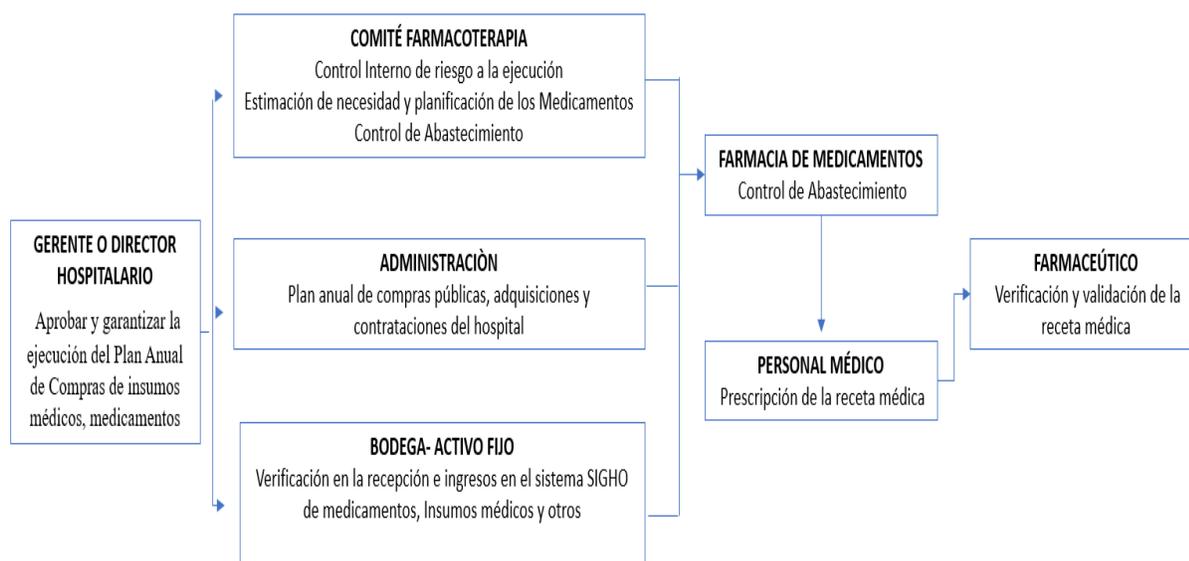
- Dirigir y evaluar la actividad y calidad de la asistencia (técnica, percibida y de uso de recursos), la gestión del conocimiento, la docencia, y la investigación, en las distintas líneas de actividad que conforman la cartera de servicios del hospital;
- Dirigir la gestión de los responsables de las áreas funcionales, unidades integrales y servicios que ofrece el hospital, mediante estrategias y objetivos que determinen sus actividades;
- Asegurar que las actividades técnico-médicas sean realizadas con oportunidad, integralidad, alta eficiencia, efectividad y calidad, conforme a conocimientos médicos actualizados y a principios éticos, a fin de satisfacer las necesidades de salud y las expectativas de los usuarios;
- Asegurar que la gestión asistencial se realice bajo los principios de la gestión clínica: atención integral y continua con otros dispositivos de la red, accesible, con implicación y responsabilidad de los profesionales de las unidades, aplicando criterios de adecuación en la utilización de los recursos, reducción de la variabilidad de la práctica clínica y satisfacción del cliente externo e interno;
- Definir los procesos de atención y cuidado del paciente, desde la perspectiva de sus necesidades, con visión de atención integral y de acuerdo con los criterios y estándares establecidos por el Ministerio de Salud Pública, desarrollando

protocolos clínicos y guías de actuación;

- Supervisar que todos los servicios que requieran, informen desarrollen y elaboren el consentimiento informado de cada paciente; ect.
- Aprobar los casos para referencia del paciente diagnosticado de una enfermedad catastrófica;
- Supervisar al personal médico, técnico y operativo de las unidades a su cargo, asegurando su participación efectiva en la prestación especializada de servicios médicos estandarizados de alta calidad.

Figura 2

Responsabilidad del Hospital Especializado Matilde Hidalgo de Procel.



Elaboración: Autores (2024)

4.2 Atención de servicios en la consulta externa de la especialidad de Ginecología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel.

Uno de los principales enfoques de servicios del Hospital Matilde Hidalgo de Prócel está relacionado con la atención de consulta externa de la rama de la Ginecología y Obstetricia, donde

incluye las enfermedades de la mujer y la atención de partos.

Este nosocomio es parte del Sistema Nacional de Salud, por ser un hospital de la Red Pública Integral de Salud (RPIS) ,constituida por los servicios de salud del Ministerio de Salud Pública (MSP), Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA), Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL); privados con fines de lucro y ONG's que tienen las mismas prestaciones que el establecimiento en mención, pero especializado en Ginecología.

El hospital se articula dentro de la red pública y privada a través del Subsistema de referencia, derivación, contrarreferencia, referencia inversa y transferencia del Sistema Nacional de Salud.

En este nosocomio el/la paciente que acude al Hospital tiene las siguientes características:

- El 99% de casos corresponde a mujeres, sólo 1% de pacientes son hombres que acuden para la realización de ecos y otros temas puntuales.
- El rango de edad de las mujeres que acuden es de entre 15 y 50 años de edad.
- La asistencia en la ciudad de origen es Guayaquil con el 85% de los casos y un 15% provienen de cantones o provincias cercanas. Sin embargo, es necesario indicar que en esta casa de salud la mayoría de atención son mujeres del sur de Guayaquil.
- El nivel socioeconómico del 75% de los habitantes es medio – bajo, y el 25% es de clase baja.
- En cuanto a la etnia de estas personas, podría decirse que son oriundos de la región Costa, 70% mestizos, 20% afro descendientes y 10% indígenas.

Las pacientes reciben cita médica para la consulta externa en la especialidad de

Ginecología en el Hospital Matilde Hidalgo de Procel, mediante derivaciones de la Red Pública Integral de Salud (RPIS) o por atenciones emergentes.

Se les asigna un turno en el área de Admisiones, donde el servidor público agenda al usuario en el Sistema Integrado de Gestión Hospitalaria (SIGHO); mismo que indican la hora, fecha y nombre del médico especialista en Ginecología.

Figura 3

Cita médica en Ginecología y Obstetricia


MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
HOSPITAL ESPECIALIZADO MATILDE HIDALGO DE PROCEL

TURNO 1

Consultorio

GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA

Consulta

FECHA: **04 de JULIO del 2022**

HORA: **09:00:00**

No ARCHIVO: **77944**

H.C.U.: **0951785486**

PACIENTE: **MARIA CAROLINA PEREZ ROLDAN**

MEDICO: **CARLOS LUIS JIMENEZ HARO**

PASOS A SEGUIR PARA LA CONSULTA

Acercarse el día de la consulta para la toma de signos vitales en enfermería 30 minutos antes. Presentarse con referencia e interconsulta y cédula de identidad.

Fuente: Área de Admisión HMHP

El/la paciente cuando acude por primera vez a la cita médica, debe estar en el hospital media hora antes de la consulta, para que el área de Admisiones elabore la carpeta de la historia clínica; luego la paciente es derivada a la sección de enfermería para la toma de signos vitales.

Una vez que esté preparada el/la paciente, es dirigido por el personal de enfermería al consultorio asignado, para su oportuna atención médica por parte del Ginecólogo/a.

Luego de ser atendida la usuaria y valorada por el profesional de salud, el médico especialista ingresa el diagnóstico del paciente en el Sistema Integrado de Gestión Hospitalaria (SIGHO); y prescribe la receta médica de acuerdo al diagnóstico del paciente.

Figura 4

Prescripción de receta médica

 MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA HOSPITAL ESPECIALIZADO MATILDE HIDALGO DE PROCEL		COORDINACIÓN ZONAL DE SALUD N.º 8 HOSPITAL HOSPITAL ESPECIALIZADO MATILDE HIDALGO DE PROCEL		HOSPITALIZACIÓN Ginecología y Obstetricia RECETA 294125		
SERVICIO/ESPECIALIDAD: Ginecología y Obstetricia				FECHA Y HORA 2022-07-04 09:14:37		
DATOS DEL PACIENTE						
NOMBRES Y APELLIDOS: MARIA CAROLINA PEREZ ROLDAN			HISTORIA CLÍNICA: 0951785486		CIE 10: Z351	
DOCUMENTO IDENTIDAD: 0951785486			SEXO: Mujer		EDAD: 23 AÑOS -3 MESES	
DATOS DEL MEDICAMENTO (DCI, concentración y forma farmacéutica) / DISPOSITIVO MÉDICO (tamaño, calibre, volumen...)						
DETALLE			CANTIDAD (en números y letras)	DOSIS	FRECUENCIA	VIA ADMINISTRACION
SALES DE HIERRO + ACIDO FOLICO SOLIDO ORAL 80 MG + 400 MCG CAJA X BLISTER/RISTRA			30 (treinta)	460MG	1 VEZ POR DIA	ORAL
INDICACIONES: UNA AL DIA						
ADVERTENCIAS:						
CEFALEXINA SOLIDO ORAL 500 MG CAJA X BLISTER/RISTRA			20 (veinte)	500MG	CADA 6 HORAS	ORAL
INDICACIONES: UNA CADA 6 HORAS						
ADVERTENCIAS:						
CLOTRIMAZOL SOLIDO VAGINAL 200 MG CAJA X BLISTER/RISTRA			5 (cinco)	200MG	1 VEZ POR DIA	VAGINAL
INDICACIONES: APLICARSE UNO EN LAS NOCHES						
ADVERTENCIAS:						
COMPLEJO B -TIAMINA VITAMINA B1 -PIRIDOXINA VITAMINA B6 -CIANOCOBALAMINA VITAMINA B12 SOLIDO ORAL 4 MG 1 MG 1 MCG CAJA X BLISTER/RISTRA CAJA X BLISTER/RISTRA			30 (treinta)	30UNIDAD	2 VEZ POR DIA	ORAL
INDICACIONES: TOMAR UNA DESPUES DE COMIDAS						
ADVERTENCIAS:						
DATOS DEL PRESCRIPTOR			VALIDADO/VERIFICADO			
NOMBRE Y APELLIDO			NOMBRE Y APELLIDO			
 JIMENEZ HARO CARLOS LUIS FIRMA			 FIRMA			
*Esta receta tiene validez para la entrega de medicamentos, un día						

Fuente: Consulta Externa de Ginecología y Obstetricia HMHP

Posteriormente, el/la paciente se dirige a la farmacia del hospital con su cedula de identidad para retirar los medicamentos prescrito por el médico especialista que le brindo sus servicios.

Finalmente, el Servidor Público de la Farmacia verifica la receta, junto con la cédula del paciente y hace la entrega inmediata del comprobante y medicamento.

Figura 5

Dispensación de la recete médica

DATOS DEL PACIENTE		FECHA Y HORA: 2022-07-04 09:14:37		
SERVICIO/ESPECIALIDAD: GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	PRESCRIPCIÓN: JIMENEZ HARO CARLOS LUIS			
NOMBRES Y APELLIDOS: MARIA CAROLINA PEREZ ROLDAN	DOCUMENTO IDENTIDAD: 0951785486	SEXO: F		
CIE 10: Z351	HISTORIA CLÍNICA: 0955785886	EDAD: 22		
MEDICAMENTOS DISPENSADOS				
DATOS DEL MEDICAMENTO (DCI, concentración y forma farmacéutica)	LOTE	CANTIDAD	P.U.	SUB-TOTAL
SALES DE HIERRO + ACIDO FOLICO SOLIDO ORAL 60 MG + 400 MCG CAJA X BLISTER/RISTRA	0523007	30	0.060000	1.8
CEFALOXINA SOLIDO ORAL 500 MG CAJA X BLISTER/RISTRA	1123698	20	0.070000	1.4
CLOTIRIMAZOL SOLIDO VAGINAL 200 MG CAJA X BLISTER/RISTRA	E30561	5	0.062500	0.3125
COMPLEJO B-TIAMINA VITAMINA B1 -PIRIDOXINA VITAMINA B6 -CIANOCOBALAMINA VITAMINA B12 SOLIDO ORAL 4 MG 1 MG 1 MCG CAJA X BLISTER/RISTRA CAJA X	G3019	30	0.014550	0.4365
Medicamentos Gratuitos Subsidados por el Gobierno			TOTAL	\$ 3.949

NOMBRES Y APELLIDOS: MARIA CAROLINA PEREZ ROLDAN		FECHA Y HORA: 2022-07-04 09:14:37						
MEDICAMENTO	VIA ADMINISTRACION	DOSIS UNITARIA	FRECUENCIA	DURACION TRATAM (DIAS)	MAÑANA	MEDIODIA	TARDE	NOCHE
SALES DE HIERRO + ACIDO FOLICO SOLIDO ORAL 60 MG + 400 MCG CAJA X BLISTER/RISTRA	ORAL	460MG	1 VEZ POR DIA	30 DIA	00:00			
INDICACIONES: UNA AL DIA ADVERTENCIAS:								
CEFALOXINA SOLIDO ORAL 500 MG CAJA X BLISTER/RISTRA	ORAL	500MG	CADA 6 HORAS	5 DIA	00:00 06:00	12:00	18:00	
INDICACIONES: UNA CADA 6 HORAS ADVERTENCIAS:								
CLOTIRIMAZOL SOLIDO VAGINAL 200 MG CAJA X BLISTER/RISTRA	VAGINAL	200MG	1 VEZ POR DIA	5 DIA	00:00			
INDICACIONES: APLICARSE UNO EN LAS NOCHES ADVERTENCIAS:								
COMPLEJO B-TIAMINA VITAMINA B1 -PIRIDOXINA VITAMINA B6 -CIANOCOBALAMINA VITAMINA B12 SOLIDO ORAL 4 MG 1 MG 1 MCG CAJA X BLISTER/RISTRA CAJA X BLISTER/RISTRA	ORAL	30UNIDAD	2 VEZ POR DIA	15 DIA				
INDICACIONES: TOMAR UNA DESPUES DE COMIDAS ADVERTENCIAS:								
FIRMA DISPENSADOR				FIRMA PACIENTE/FAMILIAR				
REALIZAR ACTIVIDAD FÍSICA TODOS LOS DÍAS AL MENOS: 30 min. 60 min.								

*Esta receta tiene validez para la entrega de medicamentos, de 5 días para casos crónicos y 2 días para los casos agudos.

Fuente: Área de Farmacoterapia HMHP

Cabe indicar que el área de Farmacoterapia es encargada de despachar 61 medicamentos mediante las prescripciones de las recetas médicas, generadas por los médicos especialistas en la consulta externa de Ginecología, dentro del Sistema Integrado de Gestión Hospitalaria (SIGHO).

Figura 6

Prescripción de los 61 medicamentos en la consulta externa del HMHP.

SIGHOS

FECHA DEL REPORTE: 2022-07-31 16:25

CUDIM	DESCRIPCION	ESPECIFICACION	PRESENTACION	LOTE	FECHA CADUCIDAD	STOCK
B03BB01TAB073X0	ACIDO FOLICO	TABLETA 1 MG NR	UNIDADES	BO80728	2023-08-30	260
J01GB06SOY239A2	AMIKACINA	SOLUCION INYECTABLE 250 MG/ML AMPOLLA X 2 ML	UNIDADES	P212187	2024-08-30	10
C08CA01TAB091X0	AMLODIPINO	TABLETA 10 MG NR	UNIDADES	7890322	2024-03-30	115
J01CA04CAP339X0	AMOXICILINA	CAPSULA 500 MG NR	UNIDADES	3292837	2025-05-30	114
J01CA04POS238G0	AMOXICILINA	POLVO PARA SUSPENSION 250 MG/5 ML FRASCO X 100 ML	UNIDADES	0320972	2023-03-31	10
J01CR02TAR337X0	AMOXICILINA E INHIBIDORES DE LA ENZIMA	TABLETA RECUBIERTA 500 + 125 MG NR	UNIDADES	MC8781	2024-03-30	144
C07AB03TAB105X0	ATENOLOL	TABLETA 100 MG NR	UNIDADES	0619-21	2024-05-30	70
J01FA10TAB339X0	AZITROMICINA	TABLETA 500 MG	UNIDADES	AZTF-2010	2023-09-30	10
J01FA10TAR339X0	AZITROMICINA	TABLETA RECUBIERTA 500 MG NR	UNIDADES	20911340	2023-09-30	45
H02AB01SOY287A0	BETAMETASONA	SOLUCION INYECTABLE 4 MG/ML AMPOLLA X 1 ML	UNIDADES	21.12.4573	2023-12-30	39
N04BC06TAB048X0	CABERGOLINA	TABLETA 0,5 MG NR	UNIDADES	19622E	2024-08-30	20
A12AA04TAB339X0	CARBONATO DE CALCIO	TABLETA MASTICABLE 500 MG NR	UNIDADES	0701021	2023-10-30	770
J01DB01CAP339X0	CEFALEXINA	CAPSULA 500 MG NR	UNIDADES	22014AC	2024-07-30	369
J01MA02TAB339X0	CIPROFLOXACINO	TABLETA 500 MG NR	UNIDADES	220652	2024-06-30	140
J01FF01CAP265X0	CLINDAMICINA	CAPSULA 300 MG NR	UNIDADES	1277-22	2025-06-30	125
D01AC01CRE066T1	CLOTRIMAZOL	CREMA 1 % TUBO X 20 G	UNIDADES	C200255	2023-03-31	4
G01AF02OVU205X0	CLOTRIMAZOL	OVULO 200 MG NR	UNIDADES	153Y	2023-11-30	2706
G01AF02CRV185T2	CLOTRIMAZOL	CREMA VAGINAL 2% TUBO X 20 G + APLICADORES	UNIDADES	220509	2024-05-30	3
H02AB02SOY287A2	DEXAMETASONA	SOLUCION INYECTABLE 4 MG/ML AMPOLLA X 2 ML	UNIDADES	21.04.3917	2024-04-30	20
M01AB05TAR329X0	DICLOFENACO	TABLETA RECUBIERTA 50 MG NR	UNIDADES	22AB0403	2025-04-30	7
M01AB05SOY226A3	DICLOFENACO	SOLUCION INYECTABLE 25 MG/ML AMPOLLA X 3 ML	UNIDADES	2091081	2023-09-30	91
12-156-1	DISPOSITIVO INTRAUTERINO	TE DE COBRE	UNIDADES	DAU2681	2026-10-30	1
C09AA02TAB194X0	ENALAPRIL	TABLETA 20 MG NR	UNIDADES	220502	2025-05-30	90
B01AB05SOY304J8	ENOXAPARINASOLUCION INYECTABLE	4 000 UI 40 MG JERINGA PRELLENADA X 0,4 ML	UNIDADES	A1A7209V3	2024-03-30	3
J01FA01TAR339X0	ERITROMICINA TABLETA RECUBIERTA 500		UNIDADES	B01448C	2024-06-30	101

G03AC08IMP373X0	ETONOGESTREL	IMPLANTE 68 MG NR	UNIDADES	U030625	2026-06-30	7
J02AC01TAR158X0	FLUCONAZOL	TABLETA RECUBIERTA 150 MG NR	UNIDADES	2044032	2025-04-30	20
A07CA00POL000X0	FORMULACIONES DE SALES DE REHIDRATAACION ORAL	POLVO ND NR	UNIDADES	072622	2024-04-30	36
C10AB04TAR365X0	GENFIBROZILO	TABLETA RECUBIERTA 600 MG NR	UNIDADES	2035172	2025-03-30	50
C10AB04TAR365X0	GENFIBROZILO	TABLETA RECUBIERTA 600 MG NR	UNIDADES	5640920	2023-09-30	15
J01GB03SOY525A2	GENTAMICINA	SOLUCION INYECTABLE 140 MG/ML AMPOLLA X 2 ML	UNIDADES	21000663	2023-04-30	21
J01GB03SOY389A2	GENTAMICINA	SOLUCION INYECTABLE 80 MG/ML AMPOLLA X 2 ML	UNIDADES	P202819	2023-10-31	29
H02AB09POI339X0	HIDROCORTISONA	POLVO PARA INYECCION 500 MG NR	UNIDADES	2202127	2025-05-30	2
B03AD00TAM361X0	HIERRO EN COMBINACION CON ACIDO FOLICO	TABLETA MASTICABLE 60 MG + 400 MCG NR	UNIDADES	1121036	2024-11-30	345
M01AE01TAR296X0	IBUPROFENO	TABLETA RECUBIERTA 400 MG NR	UNIDADES	TI-770001	2025-02-28	123
M01AE01SUS209X0	IBUPROFENO	SUSPENSION 200 MG/5 ML NR	UNIDADES	220735	2025-07-30	1
A10AC01SUY118F1	INSULINA HUMANA	SUSPENSION INYECTABLE 100 UI/ML FRASCO X 10 ML INTERMEDIA	UNIDADES	MT65J95	2024-05-30	5
M01AB15SOY260A0	KETOROLACO	SOLUCION INYECTABLE 30 MG/ML AMPOLLA X 1 ML	UNIDADES	AK-2209	2023-12-31	88
A06AD11SOL371X0	LACTULOSA	SOLUCION ORAL 65% NR	UNIDADES	081021	2024-09-30	1
G03AC03TAB083X0	LEVONORGESTREL	TABLETA 1,5 MG NR	UNIDADES	T14076V	2026-04-30	4
G03AC03TAB536X0	LEVONORGESTREL	TABLETA 0,030 MG NR	UNIDADES	KT02KC5	2023-06-30	32
G03AA07GRA156X0	LEVONORGESTREL Y ESTROGENO	GRAGEA 150 MCG + 30 MCG NR	UNIDADES	KT07P3F	2025-08-30	18
N01BB02SOY185F4	LIDOCAINA	SOLUCION INYECTABLE 2% FRASCO X 20 ML	UNIDADES	22AW07008	2025-07-30	1
C09CA01TAR105X0	LOSARTAN	TABLETA RECUBIERTA 100 MG NR	UNIDADES	22EX0416	2025-04-30	420
A02AF01SUS000X0	MAGALDRATO CON SIMETICONA	SUSPENSION ND NR	UNIDADES	8110822	2024-08-30	3
A10BA02TAR339X0	METFORMINA	TABLETA RECUBIERTA 500 MG NR	UNIDADES	21BJ1289	2024-12-30	205
G01AF01OVU339X0	METRONIDAZOL	OVULO 500 MG NR	UNIDADES	2057942	2025-05-30	22
P01AB01TAB339X0	METRONIDAZOL TABLETA 500 MG NR		UNIDADES	220434	2025-04-30	172
C08CA05TAB091X0	NIFEDIPINA TABLETA 10 MG NR		UNIDADES	22159	2025-04-30	130

J01XE01TAB105X0	NITROFURANTOINA	TABLETA 100 MG NR	UNIDADES	180622	2025-05-30	106
G03AA05SOY315A0	NORETISTERONA Y ESTROGENO	SOLUCION INYECTABLE 50 MG + 5 MG /ML AMPOLLA X 1 ML	UNIDADES	2111291	2024-11-30	4
A02BC01CLP194X0	OMEPRAZOL	CAPSULA LIBERACION PROLONGADA 20 MG NR	UNIDADES	030921	2024-08-30	150
N02BE01TAB339X0	PARACETAMOL	TABLETA 500 MG NR	UNIDADES	0722018	2024-07-30	177
N02BE01SOL112F2	PARACETAMOL	SOLUCION ORAL 100 MG/ML FRASCO X 15 ML	UNIDADES	22BI03002	2024-03-30	10
N05AH04TAR222X0	QUETIAPINA	TABLETA RECUBIERTA 25 MG NR	UNIDADES	2E2027B	2024-04-30	30
R03AC02SOI320X0	SALBUTAMOL	SOLUCION PARA INHALACION 5 MG/ML NR	UNIDADES	KV2H	2023-02-28	1
R03AC02AER026X0	SALBUTAMOL AEROSOL	0.1 MG/DOSIS 100 MCG/DOSIS	UNIDADES	098422	2026-06-30	2
J01EE01TAB392X0	SULFAMETOXAZOL Y TRIMETOPRIMA	TABLETA 800 MG + 160 MG NR	UNIDADES	22054TB	2025-06-30	26
J01EE01SUS206G0	SULFAMETOXAZOL Y TRIMETOPRIMA SUSPENSION 200 MG + 40 MG/5 ML FRASCO X 100 ML		UNIDADES	20BN1008	2023-10-30	3
A11DB00TAR000X0	VITAMINA B1 + VITAMINA B6 Y B12	TABLETA RECUBIERTA ND NR	UNIDADES	22HD0301	2024-03-30	70
VIT-PREN	VITAMINAS PRENATALES	TABLETA	UNIDAD	201767S	2023-02-28	330

Fuente: Área de Farmacoterapia del HMHP.

4.3 Implementación de externalización del servicio de farmacia en la consulta externa de la especialidad de Ginecología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel, durante el período 2022-2023.

El servicio de externalización de Servicio de farmacia de la consulta externa a nivel nacional, se implementó como respuesta a los problemas en la atención de salud en el Ecuador, y al hecho de que los medicamentos no se encontraban disponibles por diversos motivos; tales como que el sistema de compra de medicamentos no era administrado por la distribuidoras farmacéuticas, la falta de materia prima por el COVID, el incumplimiento de los proveedores de medicamentos, dando como resultado que no se garantizaba la dispensación de medicamentos prescritos, generando graves consecuencias para la salud de los usuarios, lo que demandó

identificar rutas alternativas de administración de medicamentos, incluyendo todos los pasos, desde la recepción de las recetas hasta la entrega del medicamento recetado al paciente y , la facturación adecuada.

También existían otros graves problemas como la falta de control de precios de los medicamentos y bienes estratégicos, lo que ha fomentado el comportamiento oportunista por parte de los proveedores, perjudicando al Estado, desencadenando actos de corrupción en el sistema de salud ecuatoriano y, afectando a los pacientes que tenían que usar su propio dinero para comprar medicamentos y bienes estratégicos, aumentando los costos de vida.

Por este motivo se planteó la externalización del servicio de farmacia, para garantizar y mejorar la disponibilidad de medicamentos en la atención ambulatoria en los establecimientos médicos y de salud de los tres niveles de atención.

El 22 de marzo de 2022, el ex presidente de la República del Ecuador Guillermo Lasso Mendoza suscribió el Decreto Ejecutivo No. 378, en el que reforma al Reglamento a la ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública; donde, sustituye el artículo 75 de la Sección II, el cual establece los siguientes procedimientos de adquisición de fármacos o bienes estratégicos de Salud:

1. Catálogo electrónico: las entidades contratantes de la Red Pública Integral de Salud adquirirán a través de este procedimiento los fármacos y bienes estratégicos en salud para el abastecimiento de cada establecimiento que conforma la Red Pública Integral de Salud.
2. Externalización de farmacias: las entidades contratantes de la Red Pública Integral de Salud dispensarán a través de este procedimiento los fármacos y bienes estratégicos en salud para consulta externa de los establecimientos que conforman

la Red Pública Integral de Salud, conforme a los presupuestos establecidos en el presente Reglamento; y,

3. Las entidades contratantes de la Red Pública Integral de Salud de forma excepcional y conforme a las disposiciones contenidas en este Reglamento, podrán adquirir los fármacos y bienes estratégicos en salud a través de otros procedimientos.

Así mismo incluyó en el artículo 84.5 de la sección II “ADQUISICIÓN DE FÁRMACOS Y OTROS BIENES ESTRATÉGICOS EN SALUD”, del CAPÍTULO VII “RÉGIMEN ESPECIAL” del TÍTULO III “DE LOS PROCEDIMIENTOS” del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, el siguiente texto: ACÁPITE IV ADQUISICION DE FÁRMACOS Y BIENES ESTRATÉGICOS EN SALUD DE CONSULTA EXTERNA A TRAVÉS DE FARMACIAS PARTICULARES CALIFICADAS POR LA AUTORIDAD SANITARIA NACIONAL.

Art. 85.- Procedencia. – Se aplicará de forma priorizada el procedimiento previsto en el presente acápite para la adquisición de fármacos y bienes estratégicos en salud para consulta externa de las unidades médicas que conformen la Red Pública Integral de Salud. Para el efecto, deberá observarse lo siguiente:

- 1) Las entidades que conforman la Red Pública Integral de Salud resolverán, motivadamente, bajo criterios técnicos y de disponibilidad, aquellas unidades médicas bajo su dependencia que aplicarán esta forma de contratación; en los demás casos se aplicará el procedimiento de comprar a través de catálogo electrónico y, de no constar en el catálogo, los demás tipos de contratación bajo los presupuestos establecidos en el presente Reglamento.

- 2) Los profesionales autorizados de cada establecimiento de salud perteneciente a la Red Pública Integral de Salud, recetarán los fármacos y bienes estratégicos en salud que consten en el catálogo para externalización de farmacias aprobada por la Autoridad Sanitaria Nacional, de conformidad con la necesidad de cada paciente y estrictamente dentro del marco en el que se encuentren habilitado para prescribir mediante la emisión de la receta electrónica, la cual será generada a través del sistema electrónico que cada miembro de la Red Pública Integral de Salud utilice para el efecto.
- 3) Una vez generada la receta electrónica conforme a la normativa emitida para el efecto, el paciente deberá acudir a cualquiera de las farmacias particulares habilitadas para la dispensación de fármacos y bienes estratégicos en salud, para retirar el cien por ciento de los fármacos y/o bienes estratégicos recetados.
- 4) Cada entidad que conforma la Red Pública Integral de Salud suscribirá los convenios de adhesión respectivos, donde se establecerán las condiciones de funcionamiento, dispensación, entrega y pago, conforme la normativa que la Autoridad Sanitaria Nacional emita para el efecto.
- 5) La Autoridad Sanitaria Nacional deberá estructurar el listado de fármaco y bienes estratégicos en salud para la externalización de farmacias.
- 6) Previo a generar y contraer obligaciones de conformidad a las condiciones establecidas en el convenio de adhesión, se deberá contar con la respectiva disponibilidad presupuestaria, con el objetivo de garantizar la existencia presente y futura de los recursos para el procedimiento de dispensación de fármacos y bienes estratégicos en salud de consulta externa a través de farmacias particulares

calificadas por la Autoridad Sanitaria Nacional.

- 7) El pago de los valores de los fármacos y bienes estratégicos en salud entregados por parte de las farmacias particulares, serán cancelados por cada una de las entidades de la Red Pública Integral de Salud, de acuerdo con los términos establecidos en cada convenio de adhesión y la normativa emitida para el efecto.
- 8) No se requerirá la suscripción de actas entregadas parciales entre la entidad contratante y las farmacias particulares.
- 9) Los precios de los fármacos y bienes estratégicos en salud de consulta externa, serán definidos de acuerdo al precio establecido en el catálogo electrónico producto del procedimiento de Subasta Inversa Corporativa, conforme lo dispuesto en la sección II “adquisición de fármacos y otros bienes estratégicos en salud”, del capítulo VII “Régimen Especial” del título III “de los procedimientos”

En el caso de que el fármaco o bien estratégico en salud no se encuentre catalogado, el precio será el fijado dentro del presupuesto referencial obtenido para el procedimiento de Subasta Inversa Corporativa llevado a cabo por el Servicio Nacional de Contratación Pública.

Dicho precio se mantendrá hasta tanto el Servicio Nacional de Contratación Pública suscriba los convenios de fármaco correspondiente, momento en el cual el precio se ajustará al establecido en el catálogo electrónico de fármacos; en caso de que una unidad de salud cuete con un precio más bajo al establecido en el catálogo electrónico de fármacos, notificará al SERCOP para que realice las respectivas mejoras de condiciones de acuerdo a la normativa expedida por el Servicio Nacional de Contratación Pública.

- En caso de que las farmacias particulares dispensen un fármaco de menor valor al fijado en el convenio de adhesión, el precio a ser reconocido por la entidad

contratante será calculado considerando el precio de venta al público fijado por cada establecimiento para dicho fármaco, menos el quince por ciento (15%).

- La Autoridad Sanitaria Nacional, en calidad de ente rector del Sistema Nacional de Salud, establecerá el procedimiento mediante el cual se realizará la convocatoria, calificación, control y auditorías de las farmacias con las que se suscriba el convenio de adhesión, el mismo que habilitará a dichas farmacias la provisión de fármacos y bienes estratégicos a los pacientes de la Red Pública Integral de Salud.
- La convocatoria para este tipo de procedimiento será abierta y permanente, la cual permitirá que la participación de las farmacias particulares sea constante, en apego a los principios que rigen la contratación pública. En el momento que una farmacia particular de medicamentos y bienes estratégicos manifieste su interés de calificarse para la suscripción del convenio de adhesión respectivo, el comité de calificación se convocará para sesionar en apego a la normativa que rige este procedimiento”

El Ministerio de Salud Pública, con fecha 27 de mayo, suscribió el convenio de Adhesión Nro. 00011-2022 para la Adquisición de Fármacos de Consulta Externa a través de Farmacias particulares, calificadas por la Autoridad Sanitaria Nacional, con la Compañía Distribuidora Farmacéutica (DIFARE) S.A. para la Fase I con una vigencia de 365 días a partir del día siguiente de la suscripción del mismo.

De fecha 08 de septiembre de 2022 mediante memorando MSP-CZ8S-DESPACHO-2022-15833-M, suscrito por el Coordinador zonal 8 Salud, Subrogante Med. Jorge Xavier Romero Arteaga, se remiten los documentos que abarcan el Marco Legal y modelo de

implementación, ejecución y responsabilidades administrativas para el personal del Ministerio de Salud Pública que participan en el procedimiento de Externalización de Farmacias:

- Mediante ACUERDO N° 00004 – 2022, se Expidió la Codificación del Reglamento de Aplicación del Procedimiento para la Adquisición de Fármacos y Bienes Estratégicos en Salud de Consulta Externa a través de Farmacias Particulares calificadas por la Autoridad Sanitaria Nacional.
- Lineamientos Administrativos y Responsabilidades del personal del Ministerio de Salud Pública que participan en procedimiento de Externalización de Farmacias.
- Lineamientos para la prescripción y dispensación mensual de Medicamentos.
- Pago de recetas en el proceso de “Adquisición de Fármacos y Bienes Estratégicos en Salud de Consulta Externa a través de Farmacias Particulares calificadas por la Autoridad Sanitaria Nacional”.
- Modelo de Externalización de Farmacias para la Adquisición y Dispensación de
- Medicamentos a través de Farmacias Particulares calificadas.
- Plan de Externalización de Farmacias para la Adquisición y Dispensación de Medicamentos a través de Farmacias Particulares calificadas.
- Lineamiento para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción aplicada posterior a la dispensación de medicamentos externalizados en las farmacias particulares.

4.4 Inicio al procedimiento de Externalización del servicio de farmacia en la consulta externa de la especialidad de Ginecología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel, durante el período 2022-2023.

Mediante memorando Nro. MSP-CZ8S-DESPACHO-2022-15833-M suscrito por el Coordinador zonal 8 Salud, Subrogante. Med. Jorge Xavier Romero Arteaga; se socializaron los

LINEAMIENTOS DE EXTERNALIZACIÓN DEL SERVICIO DE FARMACIAS, emitidos en atención al Memorando Nro. MSP-MSP-2022-3345-M suscrito por la Gerencia del Plan Nacional de Medicamentos.

El 09 de septiembre 2022, el Hospital Especializado Matilde Hidalgo de Procel inicia las pruebas en base al cumplimiento a lo dispuesto en el “Plan de externalización de medicamentos”; ejecutando el siguiente procedimiento.

1. Establecieron cinco medicamentos a dispensar mediante receta electrónica del Servicio Externalizado de Farmacia los cuales fueron los siguientes:

Tabla 2

Medicamentos a dispensar mediante Farmacia Externalizada.

Medicamentos
Amoxicilina Sólido oral 500 mg
Metronidazol Sólido Vaginal 500 mg
Clotrimazol Semisólido Vaginal 2%
Atenolol Sólido oral 100 mg
Amoxicilina suspensión oral 250 mg
Elaboración: Autores (2024)

2. Se implemento en la plataforma tecnológica del sistema de gestión hospitalaria (SIGHOS), la aplicación con la base de información centralizada e interconexión con la farmacia externa Cruz Azul (Establecer personal prescriptor y validador).

Figura 7

Desarrollo Tecnológico



Fuente: Página oficial del Hospital Matilde Hidalgo de Procel.

3. Se realizaron pruebas de validación interna en cada unidad médica sobre generación de la receta electrónica.

Figura 8

Validación de receta médica en unidad médica



Fuente: Hospital Matilde Hidalgo de Procel.

4. Realizaron pruebas de validación en cada farmacia particular establecida bajo el convenio de adhesión para la dispensación de medicamentos.

Figura 9

Validación de adhesión en Farmacia.



Fuente: Hospital Matilde Hidalgo de Procel.

5. Realizaron las capacitaciones a cada uno de los profesionales involucrados en relación con el proceso de externalización:

- Personal Médico Prescriptor
- Validador de la receta, personal farmacéutico
- Atención al Usuario, personal con Chaleco Medica Cerca
- Otros.

Figura 10

Capacitación al personal del HMHP



Fuente: Hospital Matilde Hidalgo de Procel.

6. Realizaron el plan de comunicación a los pacientes con recetas para retiro en farmacias

externas en un documento informático, durante las primeras fases de implementación.

Contenido:

- Lista con la dirección de farmacia Externalizada.
- Lista de medicamentos externalizados
- Métodos:
- Código QR
- Trípticos
- Afiches

Figura 11

Contenido y métodos

farmacias Cruz Azul me cuida

Medicinas CERCA DE TI
 Más medicinas estarán disponibles para que RECIBAS GRATIS SIN COSTO

NOMBRE GENÉRICO Y CONCENTRACIÓN

- 1.- C07AB03SOR083X0
Atenolol Sólido oral 100 mg
Caja x blíster/ristra
- 2.- G01AF01SVG241X0
Metronidazol Sólido vaginal 500 mg
Caja x blíster/ristra
- 3.- G01AF02SSV123X0 Clotrimazol
Semisólido vaginal 2 % Caja x tubo x 20 g (mínimo) con aplicadores
- 4.- J01CA04SOP168X0 Amoxicilina
Sólido oral (polvo) 250 mg/5 mL
Caja x frasco para reconstituir a 100 mL (mínimo) con dosificador.
- 5.- J01CA04SOR241X0 Amoxicilina Sólido oral 500 mg Caja x blíster/ristra

Ayúdanos a mejorar
 Escanea el código QR y realiza la encuesta de satisfacción

SCAN ME

FARMACIAS

NOMBRE	DIRECCIÓN
Cruz Azul Gye Esclusas	Coop. Pedregal Mz 1913 Solar 13

Retire Aquí

Hospital Matilde Hidalgo

Farmacia

2 km

Fuente: Hospital Matilde Hidalgo de Procel.

7. Evaluación de Satisfacción de la farmacia externalizada.

Aplicado a pacientes de consulta externa del hospital Matilde Hidalgo de Procel, posterior a la dispensación en las farmacias externalizadas.

La unidad de calidad en conjunto con la Máxima Autoridad del Establecimiento de salud debe mantener a disposición el mecanismo adecuado para que los pacientes de este accedan al

contenido de la encuesta contenida en el link: <https://ee.humanitarianresponse.info/EcRc3kqg>

Preguntas de pertinencia:

- Cantidad de medicamentos
- Tiempo de entrega
- Satisfacción sobre el proceso en general - Insatisfecho (Causa).

Durante el mes de septiembre 2022, dentro del Programa MEDICINA CERCA; las pacientes recibieron atención médica en la consulta externa de este establecimiento de salud, acceden de manera oportuna al servicio de recetas electrónicas externalizadas, el profesional médico de salud prescribe y genera la receta electrónica; luego, desde la Farmacia de Consulta Externa el Químico Farmacéutico realiza la validación de la receta. En caso de la detección de errores en la receta electrónica, el Químico subsana las observaciones en coordinación con el médico, se imprime y entrega la receta al paciente con información sobre sus medicamentos y la importancia de la adherencia al tratamiento. Además, se da a conocer al paciente la vigencia de la receta y ubicación de farmacia externa.

Las pacientes debían acudir en un plazo de 72 horas a la farmacia privada Cruz Azul ubicada en la Cooperativa Pedregal Mz.1913 Sl.13, para que pudieran acceder a los medicamentos de forma gratuita y completa.

Figura 12

Lineamiento de Externalización del Servicio de Farmacias, Dispensación Y Control

¿CÓMO FUNCIONARÁ LA EXTERNALIZACIÓN DE FARMACIAS DE CONSULTA EXTERNA?



Fuente: Ministerio de Salud Pública.

4.5 Resultados de la Externalización del servicio de farmacia en la consulta externa de la especialidad de Ginecología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel, durante el período 2022-2023.

El servicio de externalización de farmacia en la consulta externa de la especialidad de Ginecología del hospital Matilde Hidalgo de Procel, generó recetas electrónicas durante tres meses:

En el mes de septiembre 2022, donde se inició el servicio de farmacia externalizada de la consulta externa de la especialidad de Ginecología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel, los profesionales de la salud prescribieron 496 recetas médicas electrónicas, las cuales fueron dispensadas 106 recetas por la farmacia externa, dando un porcentaje de dispensación del 21.37%.

Figura 13

Recetas prescrita y dispensación septiembre 2022.

CONSUMO POR EXTERNALIZACIÓN SEPTIEMBRE 2022						
DESCRIPCION MEDICAMENTO	CANTIDAD SOLICITADA	CANTIDAD VALIDADA	CANTIDAD DISPENSADA	CANTIDAD NO DISPENSADA	Número de recetas validadas	Número de recetas dispensadas
AMOXICILINA SÓLIDO ORAL 500 MG	101	101	71	30	5	3
AZITROMICINA SÓLIDO ORAL 500 MG	260	140	0	140	3	0
FUROSEMIDA SÓLIDO ORAL 40 MG	20	20	0	20	1	0
METRONIDAZOL SÓLIDO VAGINAL 500 MG	85	85	35	50	15	5
PROGESTERONA SÓLIDO ORAL 100 MG	30	30	0	30	1	0
TOTAL	496	376	106	270	25	8



Fuente: Sistema Integral del Hospital Matilde Hidalgo de Procel (Mgs. Betty Narea S.)

En respuesta al memorando Nro. MSP-VAIS-2022-1475-M, con fecha 09 de noviembre de 2022, se procede a entregar producción dentro del Programa MEDICINA CERCA durante el mes de octubre 2022, sobre recetas electrónicas emitidas por los médicos prescriptores de Consulta Externa, validadas por el Químico Farmacéutico y entregadas con información de tratamiento, recetas dispensadas y no dispensadas por la farmacia externa asignada a esta institución, así como también el consumo de medicamentos. Los profesionales de la salud prescribieron 1821 recetas médicas electrónicas, las cuales fueron dispensadas 1577 recetas por la farmacia externa, dando un porcentaje de dispensación del 86.60%.

Figura 14

Recetas prescrita y dispensación octubre 2022.

CONSUMO POR EXTERNALIZACIÓN OCTUBRE 2022						
DESCRIPCION MEDICAMENTO	CANTIDAD SOLICITADA	CANTIDAD VALIDADA	CANTIDAD DISPENSADA	CANTIDAD NO DISPENSADA	Número de recetas validadas	Número de recetas dispensadas
AMOXICILINA SÓLIDO ORAL (POLVO) 250/5 MG/ML	1	1	0	1	1	0
AMOXICILINA SÓLIDO ORAL 500 MG	1131	1131	991	140	45	40
ATENOLOL SÓLIDO ORAL 100 MG	15	15	15	0	1	1
CLOTRIMAZOL SEMISÓLIDO VAGINAL 2 %	50	50	39	11	30	23
METRONIDAZOL SÓLIDO VAGINAL 500 MG	624	624	532	92	74	61
TOTAL	1821	1821	1577	244	151	125



Fuente: Sistema Integral del Hospital Matilde Hidalgo de Procel (Mgs. Betty Narea S.)

Mediante Memorando Nro. MSP-DF-2022-5536-M del 15 de noviembre de 2022 y suscrito por Ing. Andrea Ayala Guerra ANALISTA DE CONTABILIDAD, se dispone lo siguiente: En el caso del convenio 00011-2022, y convenio 00033-2022 DIFARE, (FARMACIAS CRUZ AZUL) NO ENVIAR a los pacientes a retirar la medicina a las farmacias CRUZ AZUL, desde el miércoles 16 de noviembre de 2022, hasta nuevo aviso.

Indicar al paciente que puede retirar la medicina en las Farmacias, Económicas, Farmamía y Sana Sana. En los casos de las recetas prescritas hasta el 15 de noviembre de 2022 y que no hayan sido aun retiradas por los pacientes en las Farmacias Cruz Azul se extenderá la vigencia del tiempo de caducidad de las recetas y se informara oportunamente para la fecha en la que puedan acercarse a retirar.

Informar a los Médicos Prescriptores, de consulta externa, que en los casos de los pacientes crónicos que tienen acceso a medicina continua y que no hayan alcanzado a retirar la

medicina en las farmacias CRUZ AZUL hasta el 15 de noviembre de 2022 deben emitir una nueva receta electrónica para que tengan acceso a las medicinas correspondientes, para que las medicinas sean dispensadas en las farmacias Económicas, Farmamía y Sana Sana.

El Hospital Matilde Hidalgo de Procel, en cumplimiento a lo dispuesto, inhabilitó las recetas externalizadas a partir del 16 noviembre 2022. A su vez se procedió a la emisión de recetas internas de las 5 moléculas externalizadas, dispensando desde la farmacia hospitalaria debido a que SI existía disponibilidad de dichos medicamentos.

Con Memorando Nro. MSP-MSP-2022-4384-M fechado 23 de noviembre de 2022 y suscrito por Dr. José Rúales Estupiñán MINISTRO DE SALUD, se dispone: En el marco del plan Medicina Cerca, se ha implementado por fases en varios hospitales de esta Cartera de Estado forma parte de una estrategia adicional para mejorar el acceso a medicamentos para la población que los requiere, resaltado que no se suspenden los otros procesos de contratación que los establecimientos de salud lleven a cabo, entorno a esto es importante hacer hincapié que la generación de recetas de medicamentos para ser dispensados en farmacias externas se la debe realizar, previa verificación y confirmación de la no existencia de stock de los medicamentos a prescribir, en la bodega y farmacia de cada establecimiento de salud. Y en el caso de que se disponga de stock, se proceda a la dispensación de los medicamentos desde el establecimiento de salud. En este sentido, se dispone el seguimiento del cumplimiento de la directriz contenida en este documento, a la Coordinación Zonal y la Gerencia/Dirección de cada establecimiento de salud, a fin de garantizar el adecuado uso de los recursos públicos.

Mediante memorando Nro. MSP-DF-2022-6487-M, suscrito por Ing. Andrea Ayala Guerra ANALISTA DE CONTABILIDAD Y NÓMINA 3, Informa que mediante la suscripción de Convenios entre el Ministerio de Salud Pública y las farmacias externalizadas en

cumplimiento a la estrategia “Medicina Cerca”, se ha firmado los siguientes convenios:

FASE I

- 00012-2022 ECONOFARM
- 00015-2022 FARMAMIA
- 00016-2022 FARMAENLACE
- 00045-2022 DIFARE

FASE II

GRUPO I

- 00047-2022 DIFARE

GRUPO II

- 00046-2022 DIFARE

Estos convenios firmados por el enter Rector Salud, Ministerio de Salud Pública del Ecuador, abarca a cada uno de los hospitales y las moléculas que cada uno de ellos pueden prescribir mediante receta electrónica a los pacientes que asisten a la consulta externa, los cuales contienen especificaciones técnicas de acuerdo a la publicación de las Fases I, Fases II, Fases III.

El listado de los medicamentos semanalmente es actualizado por los administradores de convenios los cuales socializarán a las Coordinaciones Zonales, Gerentes Hospitalarios y directores Médicos Asistencial, que forman parte de esta estrategia “Medicina Cerca” para aplicación y cumplimiento del personal que se encuentra inmerso en el proceso.

Los medicamentos que no se encuentren dentro del listado semanal, debe de ser bloqueada en el sistema dentro de cada Hospital por parte del personal de Tics y así este no podrá ser prescrito.

Estos convenios fueron suscritos con fecha 24 de noviembre de 2022, con vigencia de

365 días a partir del día siguiente de la suscripción del mismo.

Con Memorando Nro. MSP-DF-2022-5905-M del 25 de noviembre de 2022 y suscrito por Ing. Andrea Ayala Guerra ANALISTA DE CONTABILIDAD, informa y dispone lo siguiente:

GRUPO I FASE II

- Hospital Pediátrico Francisco Icaza Bustamante
- Hospital Gineco Obstétrico Matilde Hidalgo De Procel
- Hospital León Becerra Camacho
- Hospital pediátrico Baca Ortiz
- Hospital Provincial Docente Alfredo Noboa Montenegro
- Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor

Al respecto, en calidad de Administradora de los Convenios de Adhesión para La Adquisición De Fármacos De Consulta Externa A Través De Farmacias Particulares, Calificadas Por La Autoridad Sanitaria Nacional, de FASE I Y FASE II; GRUPO I y GRUPO II, trasladó el stock actual, así como las direcciones de las farmacias CRUZ AZUL, adheridas para cada hospital. En tal virtud informó que, a partir del 25 de noviembre de 2022, se podía direccionar a los pacientes para el retiro de la medicina, conforme la existencia en stock, a las farmacias CRUZ AZUL, según corresponda. Los medicamentos que deben prescribir, de acuerdo al stock por hospital son los siguientes:

Figura 15

Stock por Hospital

#	CUM	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	HOSPITAL GENERAL GUASMO SUR/ HOSPITAL MATILDE HIDALGO DE PROCEL
			GYE CG003
1	J01DC02SOR241XD	Cefuroxima Sólido oral 500 mg Caja x blíster/ristra	10
2	J01XE01SOR083XD	Nitrofurantoina Sólido oral 100 mg Caja x blíster/ristra	20
3	J01CA04SOR241XD	Amoxicilina Sólido oral 500 mg Caja x blíster/ristra	400
4	N01AH01SCT204XD	Fentanilo Sólido cutáneo (parche transdérmico) 4,2 mg (25 mcg/hora) Caja x parche/parches	0
5	N03AB02SOR083XD	Fenitoína Sólido oral 100 mg Caja x blíster/ristra/frasco dosis personal, no envase hospitalario.	750
6	J01CR04SOR199XD	Sultamicilina (Ampicilina +Sulbactam) Sólido oral 375 mg Caja x blíster/ristra	40
7	C07AG02SOR253XD	Carvedilol Sólido oral 6,25 mg Caja x blíster/ristra	700
8	J02AC01SOR112XD	Fluconazol Sólido oral 150 mg Caja x blíster/ristra	100
9	C03BA04SOR235XD	Clortalidona Sólido oral 50 mg Caja x blíster/ristra	240
10	N03AX14SOR241XD	Levetiracetam Sólido oral 500 mg Caja x blíster/ristra	150
11	N02BE01LOR121XD	Paracetamol Líquido oral 160 mg/5 mL Caja x frasco x 60 mL (mínimo) con dosificador	3
12	B01AB05LPR254XD	Enoxaparina Líquido parenteral 6 000 UI (60 mg) Caja x jeringa(s) prellenada(s)	40
13	J05AB01LOR150XD	Aciclovir Líquido oral 200 mg/5 mL Caja x frasco x 100 mL (mínimo) con dosificador	1
14	H03AA01SOR360XD	Levotiroxina sódica Sólido oral 100 mcg (0,1 mg) Caja x blíster/ristra	100
15	H03AA01SOR019XD	Levotiroxina sódica Sólido oral 50 mcg (0,05 mg) Caja x blíster/ristra	500
16	N05AH04SOR186XD	Quetiapina Sólido oral 300 mg Caja x blíster/ristra	30
17	D10AE01SSC073XD	Peróxido de Benzoilo Semisólido cutáneo 10 % Caja x tubo x 30 g (mínimo)	2
18	A06AD11LOR265XD	Lactulosa Líquido oral 65 % Caja x frasco x 100 mL (mínimo) con dosificador	0
19	J01XX01SOR241XD	Fosfomicina Sólido oral 500 mg Caja x blíster/ristra	36
20	A12CB01LOR143XD	Sulfato de zinc Líquido oral 20 mg/5 mL Caja x frasco x 100 mL (mínimo) con dosificador	0

Fuente: Ministerio de Salud Pública.

Así mismo el Dr. José Rúales Estupiñán MINISTRO DE SALUD indico, que la generación de recetas de medicamentos para ser dispensados en farmacias externas se la debe realizar, previa verificación y confirmación de la no existencia de stock de los medicamentos a prescribir, en la bodega y farmacia de cada establecimiento de salud, y en el caso de existir stock, se procedería a la dispensación de los medicamentos desde el establecimiento de salud.

Mediante Memorando Nro. MSP-MSP-2022-4427-M del 25 de noviembre de 2022 suscrito por Mgs. Carmen Tatiana Guerrero Diaz MINISTRA DE SALUD PÚBLICA, SUBROGANTE, se dispone: A fin de aplicar de manera adecuada lo expuesto en la normativa citada se exhorta a todas las instituciones pertenecientes a esta Cartera de Estado cumplir con lo estipulado en la Normativa Legal Vigente, por lo tanto en el marco de la Externalización de Farmacias, dispone se adquiera solamente los medicamentos que no se encuentran en catálogo electrónico, para lo cual se informará permanentemente los medicamentos que ingresen al catálogo a los EOD en el Programa Medicina Cerca; ratificando que las Coordinaciones Zonales

sigan adquiriendo medicamentos por catálogo electrónico y que los establecimientos de salud sigan adquiriendo los medicamentos por los procesos regulares según la normativa legal para garantizar el abastecimiento.

Con Memorando Nro. MSP-CZ8S-DESPACHO-2022-20833-M fechado 25 de noviembre de 2022, la Mgs. Lucy Jacqueline Jurado Bambino COORDINADORA ZONAL 8 – SALUD dispone: La generación de recetas de medicamentos para ser dispensados en farmacias externas se debe realizar, previa verificación y confirmación de la no existencia de stock de los medicamentos a prescribir, en la bodega y farmacia de cada establecimiento de salud. Y en el caso de que se disponga de stock, se proceda a la dispensación de los medicamentos desde el establecimiento de salud.

De acuerdo al STOCK DE MOLECULAS DEPURADA FASE I y FASE II GRUPO I, informado mediante Memorando Nro. MSP-DF-2022-5952-M con fecha de 26 de noviembre de 2022 y suscrito por Ing. Andrea Ayala Guerra ANALISTA DE CONTABILIDAD, dispone que únicamente se deben prescribir los medicamentos QUE NO SE ENCUENTRAN EN CATALOGO ELECTRONICO, siendo esto 11 medicamentos para aplicar de acuerdo al stock de cada farmacia Cruz Azul según el Hospital correspondiente.

Figura 16

Stock De Moléculas Depurada Fase I Y Fase II Grupo I.

#	CUM	DESCRIPCIÓN DEL BIEN
1	J01CA04SOR241X0	Amoxicilina Sólido oral 500 mg Caja x blíster/ristra
2	N03AB02SOR083X0	Fenitoína Sólido oral 100 mg Caja x blíster/ristra/frasco dosis personal, no envase hospitalario.
3	J01CR04SOR199X0	Sultamicilina (Ampicilina +Sulbactam) Sólido oral 375 mg Caja x blíster/ristra
4	B01AB05LPR254X0)	Enoxaparina Líquido parenteral 6 000 UI (60 mg) Caja x jeringa(s) prellenada(s)
5	J05AB01LOR150X0	Aciclovir Líquido oral 200 mg/5 mL Caja x frasco x 100 mL (mínimo) con dosificador
6	H03AA01SOR360X0	Levotiroxina sódica Sólido oral 100 mcg (0,1 mg) Caja x blíster/ristra
7	H03AA01SOR019X0	Levotiroxina sódica Sólido oral 50 mcg (0,05 mg) Caja x blíster/ristra
8	N05AH04SOR186X0	Quetiapina Sólido oral 300 mg Caja x blíster/ristra
9	A06AD11LOR265X0	Lactulosa Líquido oral 65 % Caja x frasco x 100 mL (mínimo) con dosificador
10	J01XX01SOR241X0	Fosfomicina Sólido oral 500 mg Caja x blíster/ristra
11	A12CB01LOR143X0	Sulfato de zinc Líquido oral 20 mg/5 mL Caja x frasco x 100 mL (mínimo) con dosificador

Fuente: Ministerio de Salud Pública

La química Farmacéutica Mgs. Betty Narea, verificó el Consumo Promedio Mensual de las moléculas que fueron programadas para externalización, el Hospital Matilde Hidalgo de Procel contaba con la disponibilidad de los medicamentos para el siguiente número de meses:

Figura 17

Disponibilidad de moléculas externalizadas expresado en meses

MEDICAMENTO	SALDO	CPM HMHP	Disponibilidad en meses
Amoxicilina Sólido oral 500 mg	2200	900	2
Amoxicilina Suspensión oral 250 mg	2450	150	16
Atenolol Sólido oral 100 mg	170	250	1
Clotrimazol Semisólido vaginal 2%	2900	100	29
Metronidazol Sólido vaginal 500 mg	1800	1250	1

Fuente: Matriz de GPR Medicamentos 2022

Y conforme al listado actual del STOCK DE MOLECULAS DEPURADA FASE I y FASE II GRUPO I, se constató que solo se cuenta con 1 molécula para externalizar siendo esta la

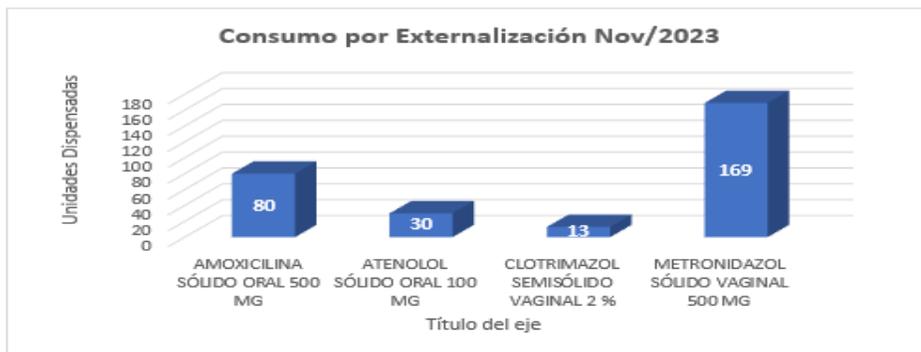
Amoxicilina 500 mg sólido oral, mismo que existía disponibilidad para un consumo promedio de 2 meses.

Durante el mes de noviembre 2022, se prescribió 380 recetas médicas externalizada, de las cuales fueron dispensadas 292 recetas por la farmacia externa, dando un porcentaje de dispensación del 76.84%.

Figura 18

Recetas prescrita y dispensación noviembre 2022.

CONSUMO POR EXTERNALIZACIÓN NOVIEMBRE 2022						
DESCRIPCION MEDICAMENTO	CANTIDAD SOLICITADA	CANTIDAD VALIDADA	CANTIDAD DISPENSADA	CANTIDAD NO DISPENSADA	Número de recetas validadas	Número de recetas dispensadas
AMOXICILINA SÓLIDO ORAL 500 MG	80	80	80	0	3	3
ATENOLOL SÓLIDO ORAL 100 MG	30	30	30	0	1	1
CLOTRIMAZOL SEMISÓLIDO VAGINAL 2 %	14	14	13	1	8	7
METRONIDAZOL SÓLIDO VAGINAL 500 MG	256	256	169	87	33	21
TOTAL	380	380	292	88	45	32



Fuente: Sistema Integral del Hospital Matilde Hidalgo de Procel (Mgs. Betty Narea S.)

Con Memorando Nro. MSP-CZ8S-DESPACHO-2022-22035-M, del 14 diciembre 2022 suscrito por Ing. Andrea Ayala Guerra ANALISTA DE CONTABILIDAD Y NÓMINA 3,

indico que el listado de medicamentos semanalmente es actualizado por los administradores de convenios los cuales son socializados a las Coordinaciones Zonales, Gerentes Hospitalarios y directores técnicos Asistenciales, que forman parte de esta estrategia “Medicina Cerca”.

Los medicamentos que el médico prescriptor emita mediante receta electrónica, desde los hospitales, deben ser únicamente aquellos que el Administrador de Convenio haya remitido mediante stock semanal, según información del proveedor.

En Memorando Nro. MSP-DF-2022-6672-M del 20 de diciembre de 2022 suscrito por Ing. Andrea Ayala Guerra ANALISTA DE CONTABILIDAD, informo que el sistema para emisión de receta electrónica ya se encontraba activado para Desbloqueo de recetas electrónicas a hospitales FASE II.

Con fecha 18 de enero 2023 y conforme al stock De Moléculas Depurada Fase I Y Fase II Grupo I, se encuentran fuera de catalogo solo un medicamento que forman parte de la lista de las 5 moléculas, “Amoxicilina Sólido oral 500 mg” que este nosocomio presentó para externalizar, de los cuales si cuenta con stock dentro de la Institución para un consumo promedio de 1.8 meses.

Desde el 17 de marzo de 2023 al 07 de noviembre 2023, el Ministerio de Salud Pública socializo de forma mensualizada mediante el Sistema de Gestión Documental (Quipux) la actualización de stock de los medicamentos Externalizados, a fin de aplicar de manera adecuada lo expuesto en la normativa citada.

En el año 2023, los profesionales de Salud del Hospital Especializado Matilde Hidalgo de Procel no prescribieron recetas externalizadas, ya que las moléculas externalizadas si contaba con disponibilidad en la farmacia y bodega del Hospital.

Mediante Memorando Nro. MSP-DF-2023-7245-M de fecha 24 de noviembre de 2023, suscrito por el Mgs. Marcelo García Yagual Analista de Contabilidad 1 y Administrador del Convenio Nro. 00047-2022, Notifica la finalización del Convenio de Adhesión para la Satisfacción de Fármacos de Consulta Externa, a través de Farmacias Particulares calificadas por la Autoridad Sanitaria Nacional Nro. 00047-2022 la Fase II, Grupo I. A fin de dar por culminado el Servicio de Farmacia Externalizada en la consulta externa de la especialidad de Ginecología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel.

5. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA

El análisis de la experiencia se hizo con base en los ejes de la sistematización, es decir:

- La Calidad del servicio de farmacia externalizada
- Identificar los factores que contribuyeron la calidad del servicio de farmacia externalizada.
- Identificar los factores que limitaron la calidad del servicio de farmacia externalizada.

5.1. La Calidad del servicio de farmacia externalizada.

Según la Organización Mundial de la Salud, OMS (1985), el uso racional de los medicamentos significa que "los pacientes reciban fármacos apropiados para sus necesidades clínicas, a dosis ajustadas a su situación particular, durante un tiempo adecuado y al mínimo costo posible para ellos y para la comunidad".

La normativa establecida en el país sobre la gestión y calidad del suministro de medicamentos y dispositivos médicos, está orientada a 1) Garantizar el acceso universal, es decir la cobertura universal que implica que todas las personas y las comunidades tengan acceso, sin discriminación alguna. 2) La equidad, es decir brindar atención médica que no varía en calidad

debido a su posición social u otras circunstancias determinadas por factores de raza, etnia, sexo, identidad de género, orientación sexual, discapacidad, religión, entre otros. 3) Permanente, es decir manteniendo a través del tiempo sus propiedades originales dentro de las especificaciones establecidas, en relación a su calidad, seguridad. 4) Oportuno, es decir garantizando el acceso a medicamentos y evitando retrasos de entrega. y, 5) Alta calidad, alcanzando un alto nivel de satisfacción de las pacientes al utilizar el programa externalizado de farmacia.

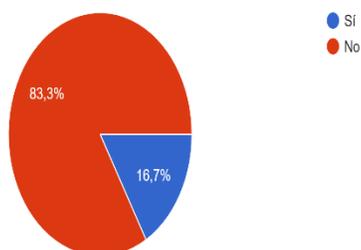
Como veremos más adelante, algunos la calidad del servicio externalizado de farmacia en el área de ginecología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel durante 2022-2023, tuvo luces y sombras pues, en principio, aunque estaba prevista la cobertura universal y la accesibilidad a medicamentos prescritos de acuerdo con las necesidades del paciente, asegurando que el uso del servicio no exponga a los usuarios a dificultades financieras, favoreciendo, en particular, a los grupos en situación de vulnerabilidad, esto no siempre se cumplió.

El plan de farmacia externalizada presto su servicio de manera equitativa a cada una de las usuarias atendidas en el Hospital Matilde Hidalgo de Procel, sin ningún tipo de discriminación, no obstante, durante su implementación, existieron factores que limitaron el acceso, la oportunidad y la calidad del servicio.

El punto de vista de los pacientes consultados en la encuesta, con respecto a la calidad del servicio externalizado de farmacia, fue que un 83.30% lo consideró insatisfactorio y solo un 16,70% lo consideró satisfactorio.

Gráfico 1.

¿Con el servicio otorgado, usted se encuentra satisfecho?



Fuente: Encuesta a pacientes del Hospital Matilde Hidalgo de Procel
Elaboración: Autores (2024).

5.2. Identificar los factores que contribuyeron la calidad del servicio de farmacia externalizada.

La Ley Orgánica de Salud, establece que la responsabilidad recae en los profesionales de la salud, brindar atención de calidez, cálida y eficiente en las siguientes áreas de su competencia, buscando mejorar el beneficio para sus pacientes y su salud respetando los derechos humanos y cumplimiento de los principios de bioéticos.

El plan del servicio de farmacia externalizada, fue diseñado para fortalecer las falencias de stock de las moléculas entregadas a los pacientes del MSP.

Desde la perspectiva del profesional de Tecnología de Información y Comunicación (TIC) del Hospital, uno de los factores que contribuyó al funcionamiento del servicio externalizado de farmacia fue el Sistema de Gestión Hospitalaria (SIGHOS), el miso que ya venía funcionando en el Hospital Matilde Hidalgo de Procel para el agendamiento, la atención, la historia clínica del paciente y, para prescribir de manera electrónica la receta para la entrega de los medicamentos en la farmacia hospitalaria.

Por otra parte, los profesionales de la salud indicaron que uno de los factores importantes que contribuyeron a la calidad de servicio fue la orientación que se daba a las pacientes para el retiro oportuno de los medicamentos.

Así mismo, la profesional farmacéutica indicó que el factor que contribuyó a la calidad del servicio de la farmacia externa fue la cooperación por parte de los profesionales de salud, farmacéuticos y TIC's.

Finalmente, todos concuerdan que el Hospital Especializado Matilde Hidalgo de Procel, en su compromiso con el plan de farmacia externalizada, aseguró la calidad del servicio y orientación a las usuarias con el fin de lograr resultados positivos dentro de este proceso.

5.3. Identificar los factores que limitaron la calidad del servicio de farmacia externalizada.

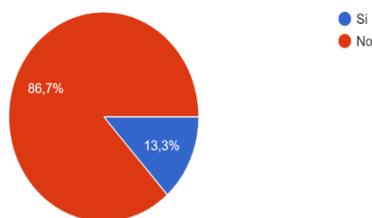
Con respecto a los factores que limitaron la calidad del servicio de farmacia externalizada, se identificaron los siguientes:

El Médico Especialista en Ginecología, consideró que la distancia de la farmacia externa fue uno de los factores que limitaron la calidad del servicio externalizado, ya que para trasladarse a la farmacia asignada las pacientes requerían recursos adicionales que no poseían.

Con esto concuerdan los pacientes encuestados. De acuerdo a los análisis obtenidos para determinar si la farmacia externa estaba cerca o lejos para el retiro de los medicamentos, el 86.70% de los encuestados respondió que no se encontraba cerca, y solo un 13.30% consideró que estaba cerca.

Gráfico 2.

¿Se encontraba cerca la farmacia externa para el retiro de los medicamentos?



Fuente: Encuesta a pacientes del Hospital Matilde Hidalgo de Procel
Elaboración: Autores (2024).

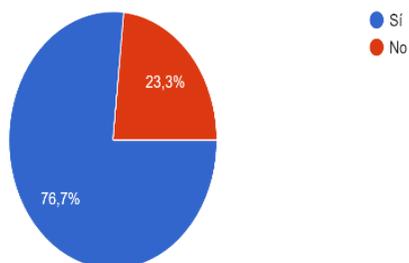
El Médico Especialista en Medicina Interna 1, indicó que uno de los factores que limitaron este servicio fue la limitación de las moléculas asignadas para prescribir y a su vez que acudir al servicio externalizado era engorroso para el paciente ya que era un trámite que tenía que realizar, a lo que se sumaba el traslado para retirar los medicamentos, la falta de stock en las farmacias externas, la puntualidad de los pagos a la farmacia externa y el seguimiento al programa de Medicina Cerca.

La Química Farmacéutica expuso que, los factores que limitaron el servicio de farmacias externalizada fueron la limitación de moléculas y la distancia que tenían que recorrer las pacientes al momento de retirar las moléculas.

Con esto concuerdan los pacientes pues, con respecto a la consulta sobre la cantidad de los medicamentos entregados, de acuerdo a las indicaciones médicas, se entregó de manera completa o incompleta, un 76.70% respondió que sí se entregaron las cantidades completas y el 23.30% respondió que no fueron entregadas en su totalidad.

Gráfico 3.

¿Los medicamentos entregados fueron las cantidades de acuerdo a las indicaciones médicas?



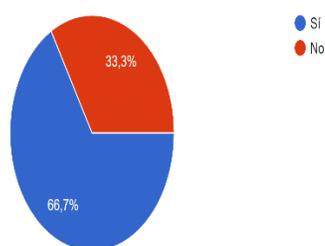
Fuente: Encuesta a pacientes del Hospital Matilde Hidalgo de Procel
Elaboración: Autores (2024).

Otros de los limitantes de la calidad del servicio era Intermittencia en la red de internet del Sistema SIGHOS, esto causaba malestar a las pacientes ya que tenían que esperar por horas o muchas veces regresar al Hospital Matilde Hidalgo de Procel para recibir su receta electrónica validada.

En esto concuerdan los pacientes encuestados, pues al ser consultados sobre si los medicamentos de la receta fueron entregados a tiempo, el 66.70% responde que sí fueron entregados a tiempo, y un 33.30% que no fueron entregados en el tiempo establecido.

Gráfico 4.

¿Los medicamentos de la receta emitida por el médico fue entregada a tiempo?



Fuente: Encuesta a pacientes del Hospital Matilde Hidalgo de Procel
Elaboración: Autores (2024).

En conclusión, aunque el plan de farmacia externalizada era, en principio una buena respuesta al derecho de los y las pacientes a una atención en salud de calidad que incluye el

acceso universal, oportuno y de calidad a medicamentos, los resultados del servicio externalizado no fueron los que se esperaban, ya que las moléculas prescritas eran limitadas y en muchas de ellas se contaba solo con stock dentro del nosocomio, por otro lado, la distancia entre el Hospital Matilde Hidalgo de Procel y la farmacia asignada, ocasionó que muchas usuarias no puedan ir a retirar sus medicamentos, debido a que algunas de ellas vivían en sectores diferentes o en provincias, dificultándose la ubicación de la farmacias externa. Así mismo la entrega de los fármacos no se realizaba dentro del tiempo establecido y en otros casos no eran entregadas en su totalidad debido a que las farmacias externas no tenían el stock de los medicamentos prescritos.

Como conclusión se podría indicar que este plan de servicio externalizado hubiese sido de gran satisfacción sí, el proceso de retiro de medicamentos no hubiera sido tan engorroso, si la farmacia externa se hubiese encontrado cerca de la unidad de salud; si la cartera de servicios se hubiese incrementado tanto en farmacias como en moléculas, sí los pagos del Estado a las farmacias hubiesen sido puntuales y; sí los encargados de este proceso hubiesen dado el seguimiento oportuno para obtener resultados altamente satisfactorios.

Bibliografía

- Acuerdo Ministerial. (2012). Estatuto Orgánico Gestión Organizacional Por Procesos De Hospitales. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/04/ESTATUTO-GESTION-ORGANIZACIONES-HOSPITALES-RO-339-25-09-2012.pdf>
- Barragán-Giraldo, D. F., Ibarra-Mogollón, M. L. C., & Pérez-Pérez, T. H. (2019). Itinerario Formativo e Investigativo en Sistematización de Experiencias (IFISE). *Revista Colombiana de Educación*, 1(79). <https://doi.org/10.17227/rce.num79-6349>
- El Universo. (2022, 02 de junio). Ya hacen pruebas para la externalización de farmacia de consulta externa, según el gobierno. <https://www.eluniverso.com/noticias/ecuador/ya-se-han-pruebas-para-la-externalizacion-de-farmacias-de-consulta-externa-segun-el-gobierno-alianza-por-la-salud-pide-reunion-con-el-presidente-guillermo-lasso-nota/>
- Gobierno del Ecuador. (2022). Informe Ejecutivo de Rendición de Cuentas periodo enero - diciembre 2022. https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2023/05/8.FASE-1-Informe-Ejecutivo-RC_CZS8.pdf
- Hospital Matilde Hidalgo de Procel (2022). Personal de Tecnología de @Salud_CZ8, realizan la actualización del sistema hospitalario SIGHOS 2.1 en nuestra institución, para el proceso de dispensación de receta electrónica. #JuntosPorLaSalud [pic.twitter.com/o9nz8nv8ye](https://twitter.com/o9nz8nv8ye). Twitter. <https://twitter.com/HMatildeHidalgo/status/1552729240386375683>
- Hospital Matilde Hidalgo de Procel (2022). Evidencia Fotográfica página Oficial del hospital. <https://www.facebook.com/photo?fbid=482260680580239&set=pcb.482260743913566>
- Hospital Matilde Hidalgo de Procel. (2023). Reseña histórica Hospital Especializado Matilde Hidalgo de Procel <http://www.hmhp.gob.ec/index.php/hospital/historia>
- Jara, O. (2018). La sistematización de experiencias. <https://repository.cinde.org.co/bitstream/handle/20.500.11907/2121/Libro%20sistematizacio%CC%81n%20Cinde-Web.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lasso,G, (2022). Decreto Ejecutivo Nro. 378 https://www.fielweb.com/App_Themes/InformacionInteres/Decreto_Ejecutivo_No._378_20220223100338.pdf
- Presidencia de la Republica. (2022). Decreto Ejecutivo Nro. 378 https://minka.presidencia.gob.ec/portal/usuarios_externos.jsf
- Verger, A. (2004). Alboan.org. Sistematización, D., & Latina, E. E. N. A. (n.d.-b). https://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0774/6_VER_SIS.pdf

Viceministerio de Atención Integral en Salud - Ministerio de Salud Pública. (2022). (n.d.).
Gob.ec. <https://www.salud.gob.ec/viceministerio-de-atencion-integral-en-salud/>

Vicepresidencia de la República, (2022). Externalización de Farmacias, Fortalecimiento de la atención prehospitalaria.
<https://www.vicepresidencia.gob.ec/externalizacion-de-farmacias-fortalecimiento-de-la-atencion-prehospitalaria-y-un-convenio-para-recibir-informacion-actualizada-de-los-precios-de-medicamentos-a-nivel-internacional-fueron-parte-de-lo/>

Anexos

Anexo 1. Guía de entrevista a los profesionales de Salud de la Externalización del servicio de farmacia en la consulta externa (2022 – 2023)

1. ¿Qué calidad da al servicio de la externalización de farmacia en la consulta externa?
2. ¿Qué factores considera usted que contribuyeron a la calidad del servicio de la farmacia externalizada?
3. ¿Qué factores considera usted que limitaron la calidad del servicio de la farmacia externalizada?
4. ¿Qué métodos se hubiese realizado para continuar con el servicio de la farmacia externalizada?
5. ¿Cuántos pacientes solicitaron una nueva prescripción de medicamentos del servicio de la farmacia?
6. ¿Cuáles fueron las causas del retorno del paciente para una nueva prescripción de medicamentos del servicio de la farmacia?
7. ¿Qué inconvenientes existieron en el sistema SIGHOS al momento de la prescripción de los medicamentos mediante el servicio de la farmacia externalizada?
8. ¿Considera que se debería retornar a este nosocomio el servicio de la farmacia externalizada?
9. ¿Qué recomendación daría si retornaría el servicio de la farmacia externalizada en la consulta externa?

Anexo 2. Listado de los profesionales de salud que participaron en la entrevista

1. Médico Especialista en Ginecología
2. Médico Especialista en Medicina Interna 1

Anexo 3. Transcripción de respuesta de la entrevista a los Profesionales de Salud.

N°	Médico Especialista en Ginecología	Médico Especialista en Medicina Interna 1
1	Considero que no fue buena, ya que los usuarios tenían que trasladarse a la farmacia asignada y muchas pacientes no tenían recursos para asistir a la consulta mucho menos para acudir a la farmacia externa.	Fue malo, ya que no había muchas moléculas asignadas para prescribir y a su vez era engorroso para el paciente ya que era un trámite que tenía que realizar y trasladar para retirar los medicamentos.
2	Dentro del hospital el servicio fue bueno ya que se orientaba al paciente.	Considero que no hubo calidad
3	La falta de empoderamiento al servicio externalizado por parte del administrador del convenio de adhesión.	El procedimiento que tenían que realizar el paciente, la falta de stock en la farmacia externa.
4	Seguimiento al programa de la externalización de la farmacia.	Puntualidad de los pagos a la farmacia externa y seguimiento al programa de Medicina Cerca.

5	2%	2%
6	Porque no tenían stock en la farmacia externalizada.	Por falta de stock en la farmacia externa, por no acudir dentro de los días establecidos para el retiro y por el trámite engorroso que tenían que hacer.
7	Intermitencia en la red de internet, esto causaba molestia para el paciente ya que tenían que esperar hasta que se regule la red.	Intermitencia en el sistema.
8	SI	NO
9	Que el personal encargado del programa se empodere del servicio y puedan realizar convenios con farmacias que estén más cercano al Hospital.	Mejorar el sistema para el retiro de los medicamentos y aumentar la cartera de las moléculas.

Anexo 4. Guía de entrevista a los Químicos Farmacéuticos de la farmacia Hospitalaria de la Externalización del servicio de farmacia en la consulta externa (2022 – 2023)

1. ¿Qué calidad da al servicio de la externalización de farmacia en la consulta externa?
2. ¿Qué factores considera usted que contribuyeron a la calidad del servicio de la farmacia externalizada?
3. ¿Qué factores considera usted que limitaron la calidad del servicio de la farmacia externalizada?
4. ¿Cuál fue la razón que no se continuo desde diciembre del 2022 la prescripción de medicamentos dentro del servicio de la farmacia externalizada?
5. ¿Qué inconvenientes existió en la validación de las recetas electrónicas del servicio de la farmacia externalizada?
6. ¿Cómo considera que fue para los usuarios el retiro de los medicamentos en la farmacia externalizada?
7. ¿Considera que se debería retornar a este nosocomio el servicio de la farmacia externalizada? y ¿Por qué?
8. ¿Qué recomendación daría si retornaría el servicio de la farmacia externalizada en la consulta externa?

Anexo 5. Lista de la Química Farmacéutica de la farmacia Hospitalaria de la Externalización del servicio de farmacia en la consulta externa (2022 – 2023).

1. Químico / Bioquímico Farmacéutico 1 (Responsable del Programa Medicina Cerca)

Anexo 6. Transcripción de respuesta de la entrevista a la Química Farmacéutica de la farmacia Hospitalaria.

N°	Químico/Bioquímico Farmacéutico 1
1	El programa fue bueno, pero el resultado no dio lo que se esperaba.
2	La colaboración de los médicos profesionales, como el personal del área de Tics y de farmacia.
3	La limitación de farmacias para el establecimiento y la distancia para el retiro de las moléculas.
4	Las moléculas estaban catalogadas y los medicamentos asignados para la prescripción si existía stock dentro del nosocomio.
5	No existió Inconvenientes
6	Existieron quejas por parte de los pacientes, muchos de ellos no retiraban por la distancia que había entre el hospital y la farmacia externa.
7	Si, porque se da la facilidad a los usuarios acceder a los fármacos.

8	Que la farmacia externa este más cerca al Hospital y se amplie la cartera de las moléculas.
---	---

Anexo 7. Formulario de encuesta.

1) ¿Se encontraba cerca la farmacia externa para el retiro de los medicamentos?

Si	
No	

2) ¿Los medicamentos de la receta emitida por el médico fue entregada a tiempo?

Si	
No	

3) ¿Los medicamentos entregados fueron las cantidades de acuerdo a las indicaciones médicas?

Si	
No	

4) ¿Con el servicio otorgado, usted se encuentra satisfecho?

Si	
No	

Anexo 8. Evidencia fotográfica.



