

 <p>Gobierno de Chile</p> <p>SERVICIO SALUD AYSÉN HOSPITAL REGIONAL COYHAIQUE</p>	<p>PROTOCOLO DE SOLICITUD Y DESPACHO DE INSUMOS CLÍNICOS.</p> <p>UNIDAD DE ABASTECIMIENTO</p> <p>DEPENDIENTE: SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.</p>	Código:
		Edición: 2
		Fecha Inicio vigencia: 22/07/2019
		Páginas: 1 - 8
		Vigencia: 5 años

PROTOCOLO DE SOLICITUD Y DESPACHO DE INSUMOS CLINICOS

ELABORACION	REVISION	VISACION
Juan Pablo Guaitiao	Sandra Gálvez	Paulina Arriagada
Q.F. Responsable Calidad Abastecimiento	OCSP	OCSP
 firma	 firma	 firma y timbre
Fecha: 01/07/19	Fecha: 22/07/19	Fecha: 22/07/19



**SERVICIO SALUD AYSÉN
HOSPITAL REGIONAL
COYHAIQUE**

1. INDICE:

TITULO	Nº de pág
INTRODUCCION	3
OBJETIVOS	3
RESPONSABLES	3
ALCANCE	4
EXCEPCIONES	4
TERMINOLOGIA	4
DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO	5
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	6
EVALUACION	7
INDICADORES	7
ANEXOS	8

2. INTRODUCCIÓN:



**SERVICIO SALUD AYSÉN
HOSPITAL REGIONAL
COYHAIQUE**

Con el objetivo de entregar un servicio eficiente y de calidad a todas las unidades y servicios del hospital Regional Coyhaique, es que surge la necesidad de implementar un protocolo que estandariza los procesos que permiten cursar una solicitud de insumos clínicos asegurando la calidad y la seguridad de éstos y de todos los procedimientos que involucran el despacho desde la bodega de abastecimiento.

3. OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

- Estandarizar procedimientos para la solicitud desde las unidades clínicas y de apoyo; y para el despacho desde la bodega de insumos clínicos de abastecimiento, en el establecimiento.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Garantizar calidad de los insumos utilizados en los pacientes atendidos en el Hospital Regional Coyhaique.
- Establecer el procedimiento para la solicitud de insumos desde las unidades clínicas y de apoyo del hospital a la bodega de Abastecimiento.
- Definir el mecanismo para el despacho de insumos clínicos de la bodega de Abastecimiento.

4. RESPONSABLES:

RESPONSABLE	FUNCION
Jefe CR. Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none">• Velar por el cumplimiento del protocolo de solicitud y despacho de insumos clínicos.
Jefe Bodega Insumos	<ul style="list-style-type: none">• Conocer y cumplir el protocolo de solicitud y despacho de insumos clínicos.• Supervisión periódica del cumplimiento protocolo.
Funcionarios de la Bodega de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none">• Conocer y cumplir el protocolo de solicitud y despacho de insumos clínicos.• Recepción y despacho conforme de la solicitud de insumos clínicos.• Digitación en sistema informático de bodega de los despachos de insumos.
Jefe de Servicios clínicos/unidades de apoyo y profesionales supervisores o quien esté designado.	<ul style="list-style-type: none">• Conocer y cumplir el protocolo de solicitud y despacho de insumos clínicos.• Definir programa insumos de la unidad de acuerdo a la atención pacientes, consumo histórico.• Generar la solicitud de insumos clínicos según necesidades.
Enfermeras, Matronas, Tecnólogos Médicos, Nutricionistas, Kinesiólogos.	<ul style="list-style-type: none">• Conocer y cumplir el protocolo de solicitud y despacho de insumos clínicos.
Técnicos paramédicos y/o de turno, o funcionarios designados.	<ul style="list-style-type: none">• Conocer y cumplir el protocolo de solicitud y despacho de insumos clínicos.• Entregar la solicitud de pedido en la bodega insumos clínicos.

	<ul style="list-style-type: none"> Retirar insumos clínicos desde la bodega, previa verificación y firma conforme.
Funcionario administrativo pabellón	<ul style="list-style-type: none"> Ingresar a sistema informático el consumo diario de insumos de las recetas generadas en: UPC adulto y Pediátrico, UCIN, maternidad, prepartos y pensionado.

5. ALCANCE:

- Los procedimientos descritos en el presente documento deben ser aplicados para la solicitud de insumos clínicos desde los servicios clínicos y unidades de apoyo; y para el despacho desde la bodega de insumos de Abastecimiento.

6. EXCEPCIONES:

- En caso de fallo del sistema informático, las solicitudes justificadas de insumos clínicos de unidades críticas se pueden realizar vía manual y/o telefónica.
- Solicitudes urgentes y justificadas podrán realizarse en cualquier horario desde cualquier Unidad clínica, por el del profesional de turno.

7. TERMINOLOGIA:

Insumos clínicos y/o dispositivos de uso médico: de acuerdo al DS 825/98 son: instrumentos, aparatos, dispositivos y otros artículos o elementos destinados al diagnóstico, prevención y tratamiento de enfermedades de seres humanos al reemplazo o modificación de sus anatomías.

Arsenal de Insumos: Consiste en un listado de insumos clínicos de uso habitual en el Hospital Regional de Coyhaique y que deben estar siempre disponibles.

Bodega de Insumos Clínicos y Generales: Subunidad de Abastecimiento encargada de la recepción, almacenamiento y distribución de los insumos clínicos e insumos generales para el Hospital.

Receta consumo de insumos: corresponde al consumo de insumos por paciente, el cual es registrado por personal de enfermería de turno en receta diaria de paciente en los servicios de: UPC adulto y Pediátrico, UCIN, maternidad, prepartos y pensionado.

8. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO:



**SERVICIO SALUD AISEN
HOSPITAL REGIONAL
COYHAIQUE**

8.1. Consideraciones Generales para la Solicitud y Despacho de Insumos Clínicos:

- El establecimiento cuenta con dos modalidades para efectuar la solicitud de insumos clínicos a la bodega de abastecimiento:
 - Sistema de "receta consumo de insumos", grabado a través de sistema informático para pacientes de UPC adulto y Pediátrico, UCIN, maternidad, prepartos y pensionado.
 - Formulario "solicitud de pedido de insumos y medicamentos" a través de sistema informático, al que tienen acceso todos los servicios clínicos y de apoyo del establecimiento.
- Para los servicios que utilizan el sistema de "receta consumo de insumos", se genera un requerimiento para cada receta grabada. El funcionario de bodega imprimirá un listado consolidado, de la totalidad de los insumos a reponer al servicio solicitante, para su respectivo despacho. La periodicidad de emisión del consolidado y de despacho se acordará con cada servicio (diario, dos veces por semana, etc).
- El despacho de las recetas de insumos por canje será a partir de las 11:00 horas. El personal de Bodega informará telefónicamente a la Unidad o Servicio el horario para el retiro.
- Cuando la solicitud es efectuada a través del formulario "solicitud de pedido de insumos y medicamentos" se le asigna automáticamente un número de pedido y se imprime la solicitud. Esta se entrega en bodega insumos.
- Toda solicitud debe ser firmada por quien lo solicita (funcionario con las facultades o autorizado para este efecto). Es recomendable también incluir el nombre del funcionario solicitante y el timbre personal o de la unidad respectiva.
- La "solicitud de pedido de insumos y medicamentos" será recibida en días hábiles en la bodega insumos. El horario de recepción los lunes, miércoles y jueves será entre las 08:30 y las 17:00 horas, mientras que los días martes y viernes serán entre las 08:30 y las 12:00 horas.
- Las solicitudes urgentes con riesgo vital se recibirán y despacharán en cualquier horario.
- Las unidades y servicios clínicos emitirán sus solicitudes de insumos idealmente una vez por semana como máximo.
- Recibida la solicitud de insumos el funcionario de bodega informará el horario estimado para el despacho de los insumos, el cual puede ser inmediato o con un máximo de 24 horas. Lo anterior de acuerdo al volumen del pedido y cantidad de pedidos recibidos en la jornada.

**SERVICIO SALUD AISEN
HOSPITAL REGIONAL
COYHAIQUE**

- El funcionario de bodega preparará el pedido retirando los productos solicitados de los casilleros o repisas. Posteriormente ingresará a través del Sistema informático del Menú Abastecimiento, opción "Despacho de Medicamentos e insumos", utilizando el número de pedido que se asignó a la solicitud e ingresará las cantidades de artículos a despachar.
- Completo el pedido, se imprime el formulario de despacho en original y una copia. Ambos deben ser firmados por el funcionario que retira, quedando el original en la bodega de insumos y la copia se entrega junto a los productos.
- Los funcionarios de bodega están autorizados para ver las solicitudes en el sistema informático, imprimirlas y preparar el pedido, aún cuando no haya llegado la solicitud firmada. Esto tiene por objeto la mejor utilización de los tiempos en bodega. Sin embargo, la entrega se realizará solo si llega una solicitud firmada en el servicio.
- Al momento de la entrega el funcionario designado por la unidad o servicio clínico verifica, artículo por artículo, que todo corresponda a lo consignado en el formulario de despacho. Esto se realiza físicamente en Bodega para solucionar de inmediato eventuales diferencias. Debe verificarse:
 - Cantidad despachada.
 - Artículo corresponda a lo solicitado
 - Fecha vigencia del artículo
 - Estado del empaquetado, envoltorio.
- La firma del funcionario en "recibí conforme", da fe que los puntos descritos anteriormente se cumplen a cabalidad.
- Es responsabilidad de los servicios clínicos y de apoyo respetar los horarios de entrega de solicitudes, entregar solicitudes firmadas por personal autorizado, enviar a un funcionario a retirar sus pedidos y la verificación de los productos entregados en Bodega.
- En caso de presentarse fallos en el sistema informático quedarán suspendidas las solicitudes y despachos de insumos clínicos hasta su restablecimiento.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Protocolo de Solicitud y Despacho de Insumos Clínicos. Hospital Regional Coyhaique (2014). Edición N°1.



**SERVICIO SALUD AYSÉN
HOSPITAL REGIONAL
COYHAIQUE**

10. EVALUACION:

- **RESPONSABLE:** Jefe Bodega Insumos y/o encargado de Calidad de Abastecimiento.
- **METODOLOGIA:**
Tipo de Indicador: Indicador basado en proporciones.

Tamaño de la muestra: Se obtendrá una muestra estándar para el año considerando el escenario N° 2 de la calculadora muestral de SISQ. Se aplica un umbral de 85% y un margen error 0.05. El número obtenido se dividirá por los 12 meses obteniéndose una muestra estándar mensual de 16 casos.

La captura de datos se efectuará dos veces al mes, día hábil. Se utiliza Randomizer para aleatorizar.

Si no es posible realizar la evaluación el día aleatorizado por mecanismo de sustitución se designará un día por conveniencia, correspondiente al día hábil siguiente.

Se aplica pauta coteja a través de observación directa donde se evalúa el cumplimiento de los requisitos.

- **PERIODICIDAD:**
 - de la evaluación: 1 vez al mes

11. INDICADORES

FORMULACION DEL INDICADOR	
Nombre del Indicador	Porcentaje de cumplimiento despacho insumos clínicos desde bodega abastecimiento
Justificación	Este indicador evalúa el cumplimiento de los procedimientos de despacho de insumos clínicos de acuerdo a un protocolo estandarizado en el Hospital Regional Coyhaique. Esto contribuye a otorgar procesos asistenciales más seguros y disminuir el riesgo de eventos adversos asociados a la atención.
Dimensión	Calidad
Fórmula	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pautas de supervisiones aplicadas de despacho insumos clínicos que cumplen con los requisitos}}{\text{N}^\circ \text{ Total de pautas supervisión aplicadas en el periodo que evalúan despacho insumos clínicos desde bodega abastecimiento}} \times 100$
Población	Pedido insumos clínicos para despacho de bodega de HRC
Tipo	Proceso
Fuente de datos	Sistema Informático Unidad Abastecimiento / Orden despacho
Umbral cumplimiento	≥85%
Periodicidad	Mensual
Comentarios	Referencia bibliográfica: www.siscalidad.cl : cálculo tamaño muestra y aleatorización WWW.randomizer.org



SERVICIO SALUD AYSÉN
HOSPITAL REGIONAL
COYHAIQUE

12. ANEXOS:

Anexo: 1 PAUTA SUPERVISIÓN DESPACHO INSUMOS CLÍNICOS DESDE BODEGA ABASTECIMIENTO

Supervisor:

Fecha:

Nº	Nº Despacho	Cantidad despachada en sistema con acuerdo con lo entregado		Artículo corresponde a lo solicitado		Insumo clínico con fecha de vencimiento vigente		Empaque indemne		CUMPLE	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
		1									
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
TOTAL											

OBSERVACIONES:

% Cumplimiento:

Nota: La pauta debe cumplir todos los requisitos de calidad para considerarla aprobada.