	<p align="center">CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</p>		<p align="center">Página 1</p>
<p>ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE SERVICIOS FARMACÉUTICOS</p>	<p>LINEAMIENTO PARA ACOMODAR PAQUETES DE TRATAMIENTOS PREPARADOS DE CONSULTA EXTERNA Y EMERGENCIAS</p>	<p>CÓDIGO: L.GM. DDSS.ARSDT-CNSF- 27112024</p>	<p>VIGENCIA: A PARTIR DEL AVAL DE GERENCIA MEDICA</p>

Fecha: 27 de noviembre de 2024

Elaborado por: Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, Area de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento, Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos

Avalado por: Gerencia Medica

Para: Servicios de Farmacia

Lineamiento para acomodar paquetes de tratamientos preparados en el Servicio de Farmacia

Justificación:

La Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos, en la búsqueda de mejorar los procesos de entrega de medicamentos en los servicios de farmacia de la institución, inició un diagnóstico para determinar cuál es la actualidad con respecto al acomodo de paquetes de medicamentos en la ventanilla de entrega a pacientes. Para esto, se creó un formulario FORMS, que fue remitido a todas las jefaturas de los servicios de farmacia para su llenado correspondiente.

El formulario FORMS [Método de acomodo de paquetes de recetas de medicamentos preparados en estante de farmacia](#) estuvo disponible durante una semana, además se realizó un recordatorio mediante correo electrónico a los servicios de farmacia que aún no habían contestado el día anterior a la fecha de cierre, para lograr abarcar la mayor cantidad de servicios de farmacia. De los 135 servicios de farmacia que cuenta la institución, se obtuvo un total de 120 respuestas efectivas lo que representa un valor de casi 90%, lo cual es una muestra muy significativa para analizar el panorama actual.

En la siguiente tabla se observa el porcentaje de respuesta de los servicios de farmacia, segregados por región, con el fin de fundamentar el análisis de la ejecución de la tarea de acomodo de paquetes preparados en los estantes


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD		Página 2
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE SERVICIOS FARMACÉUTICOS	LINEAMIENTO PARA ACOMODAR PAQUETES DE TRATAMIENTOS PREPARADOS DE CONSULTA EXTERNA Y EMERGENCIAS	CÓDIGO: L.GM. DDSS.ARSDT-CNSF- 27112024	VIGENCIA: A PARTIR DEL AVAL DE GERENCIA MEDICA

Tabla 1 Porcentaje de servicios de farmacia por región que contestaron formulario FORMS Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos abril 2024.

Región/Hospital Nacional	% Respuestas
Brunca	100%
Chorotega	100%
Central norte	97%
Central sur	91%
Hospitales Nacionales	89%
Pacífico central	79%
Huetar atlántica	70%
Huetar norte	60%

Objetivo:

Brindar a los servicios de farmacia una herramienta para optimizar la tarea de acomodo de paquetes preparados, que optimice los procesos de búsqueda y entrega a los usuarios.

Fundamentación del lineamiento:

1) Acomodo de receta electrónica del día

De los datos obtenidos de los 120 servicios de farmacia que respondieron el formulario, se observa que existe mucha variabilidad en el acomodo de los paquetes de medicamentos en la receta electrónica del día. Un total de 49 servicios de farmacia utiliza el consecutivo de REDES (Ejem 2104-1M), lo que representa un 40% del total de las repuestas, seguido de cerca por la utilización de los últimos dígitos de la cédula del paciente (26%) y la letra del apellido del paciente (24%)

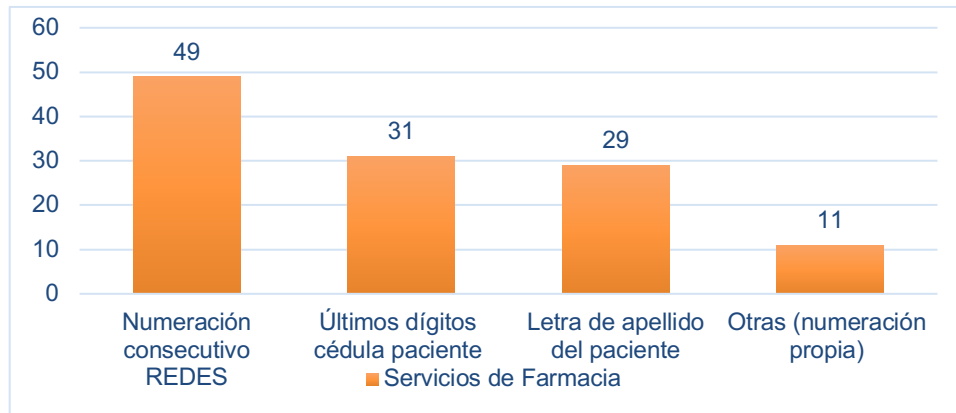


Gráfico 1

Método de acomodo de paquetes de medicamentos en receta electrónica del día en los diferentes servicios de farmacia de la CCSS. CNSF abril 2024

2) Acomodo de receta subsecuente electrónica

De los resultados obtenidos en receta subsecuente electrónica también existe mucha variabilidad en el acomodo de los paquetes de medicamentos. No se tomó en cuenta para la muestra de resultados los 22 servicios de farmacia de Hospitales, debido a que no cuentan con receta subsecuente electrónica. Las formas más utilizadas para el acomodo son: la letra del apellido del paciente (26%) y los últimos dígitos de la cédula (26%). Se evidencia que para el acomodo de recetas subsecuentes electrónicas el consecutivo de REDES es poco funcional (7%) comparado a la receta electrónica del día donde era la forma más común de acomodo.

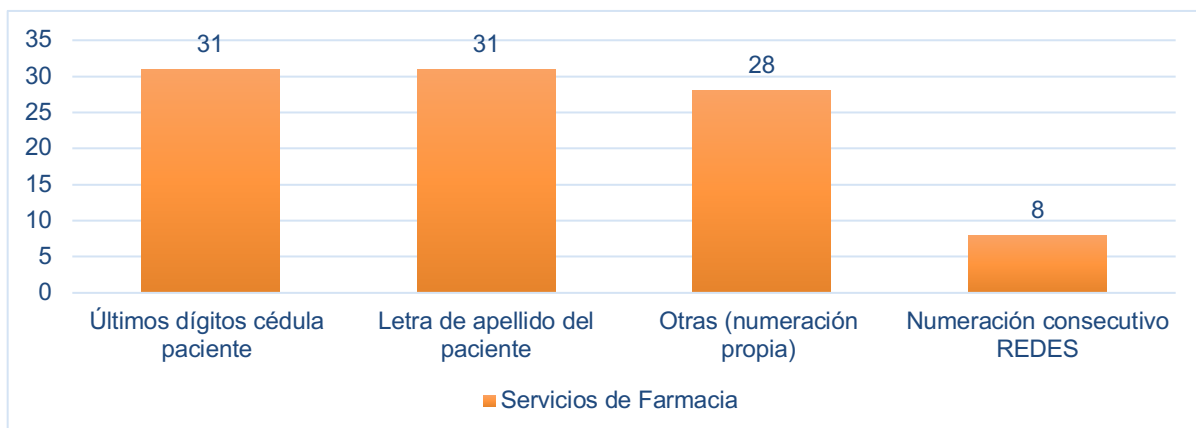



Gráfico 2. Método de acomodo de paquetes de medicamentos en receta electrónica subsecuente en los diferentes servicios de farmacia de la CCSS. CNSF abril 2024

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD		Página 4
	ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE SERVICIOS FARMACÉUTICOS	LINEAMIENTO PARA ACOMODAR PAQUETES DE TRATAMIENTOS PREPARADOS DE CONSULTA EXTERNA Y EMERGENCIAS	CÓDIGO: L.GM. DDSS.ARSDT-CNSF-27112024

3) Acomodo de receta electrónica de urgencias

Para los resultados obtenidos en receta electrónica urgencias, no se tomó en cuenta los 38 servicios de farmacia que no tienen receta electrónica en servicio de urgencias. La mayor parte de los servicios de farmacia utiliza el consecutivo de REDES para ordenar los paquetes de medicamentos, lo que representa un 51% del total. Esto coincide con la forma de acomodo de la receta electrónica del día, donde el consecutivo de REDES es la forma más utilizada.

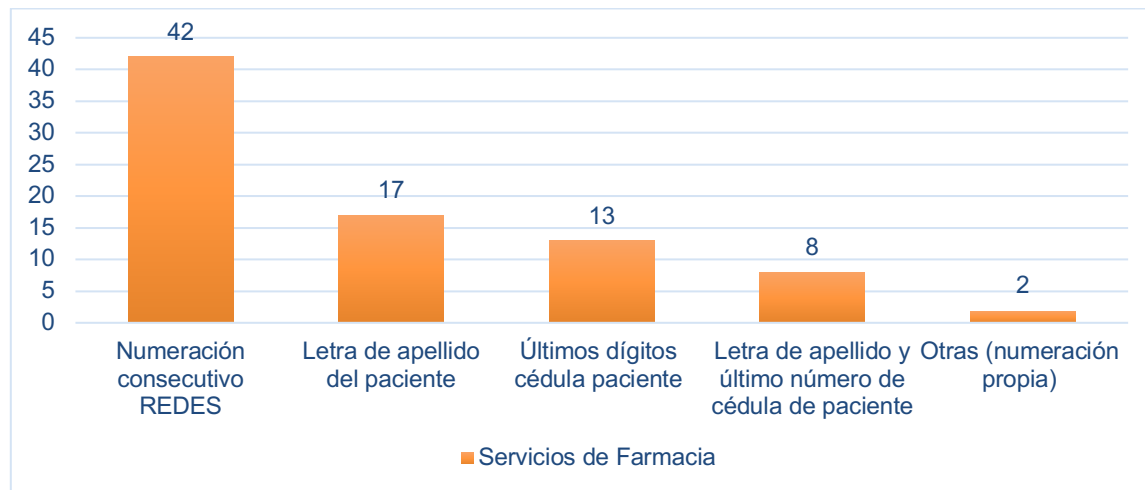



Gráfico 3. Método de acomodo de paquetes de medicamentos en receta electrónica de urgencias en los diferentes servicios de farmacia de la CCSS. CNSF abril 2024.

4) Acomodo de recetas SIES-impresas y/o manuales a puño y letra del prescriptor

De los resultados obtenidos en este apartado, existe una completa diferencia con respecto al acomodo previo de las recetas electrónicas. Un total de 46 servicios de farmacia utilizan la numeración propia de la farmacia (pizarra manual, consecutivo manual, reloj marcador) lo que representa un total de 38% de los servicios de farmacia. A diferencia de la receta electrónica subsecuente tanto el acomodo por lo últimos dígitos de la cédula del paciente (26%) y la letra de apellido del paciente (22%) no fueron la forma más común de acomodo.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 5
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE SERVICIOS FARMACÉUTICOS	LINEAMIENTO PARA ACOMODAR PAQUETES DE TRATAMIENTOS PREPARADOS DE CONSULTA EXTERNA Y EMERGENCIAS	CÓDIGO: L.GM. DDSS.ARSDT-CNSF- 27112024
		VIGENCIA: A PARTIR DEL AVAL DE GERENCIA MEDICA

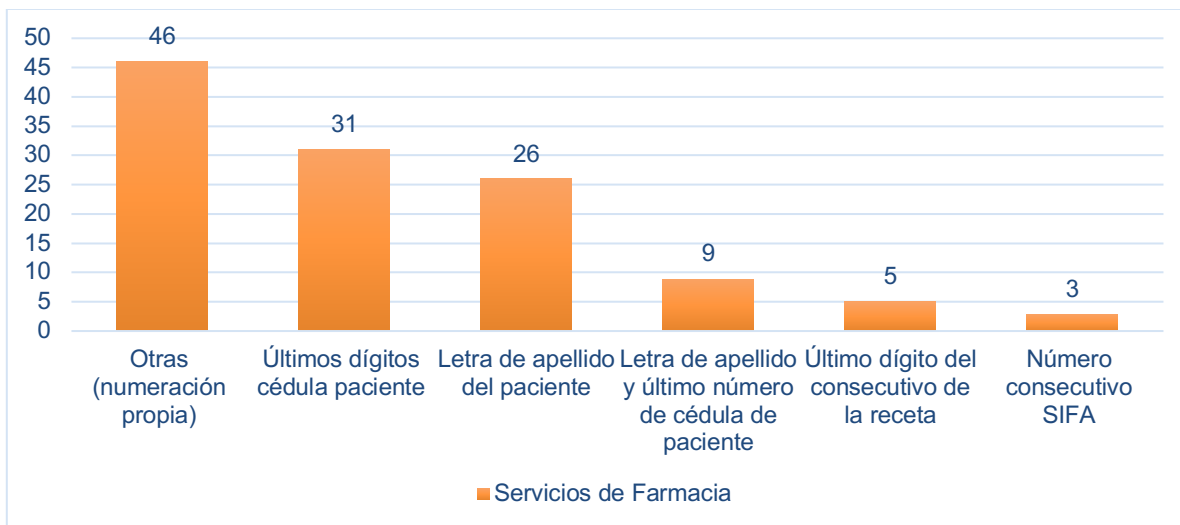



Gráfico 4. Método de acomodo de paquetes de medicamentos en recetas SIES–impresas y/o manuales a puño y letra del prescriptor en los diferentes servicios de farmacia de la CCSS. CNSF abril 2024.

5) Acomodo de paquetes de medicamentos en unidades que cuentan con despachos desconcentrados de farmacia o puestos de entrega de medicamentos

De los resultados obtenidos en esta sección, se tomó en cuenta únicamente 79 servicios de farmacia que si cuentan con despachos desconcentrados o puestos de entrega de medicamentos. Un total de 61 servicios de farmacia acomodan los medicamentos de la misma manera que en el despacho principal de farmacia (79%), y 18 servicios de farmacia (21%) lo ordenan de manera distinta al despacho principal.

6) Utilización de colores para la diferenciación de las recetas electrónicas del día, subsiguientes, urgencias y SIES-impresas.

Se observa según los resultados que casi la mitad de los servicios de farmacia utilizan distintos colores para señalar los diferentes tipos de recetas que existen (recetas electrónicas del día, subsiguientes, urgencias, SIES-impresas) mientras que casi la otra mitad de los servicios utiliza un solo color para marcar las recetas independientemente del tipo de receta.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 6
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE SERVICIOS FARMACÉUTICOS	LINEAMIENTO PARA ACOMODAR PAQUETES DE TRATAMIENTOS PREPARADOS DE CONSULTA EXTERNA Y EMERGENCIAS	CÓDIGO: L.GM. DDSS.ARSDT-CNSF-27112024
		VIGENCIA: A PARTIR DEL AVAL DE GERENCIA MEDICA

7) Utilización de marca manual en las recetas ya preparadas para ser acomodadas en estantes de farmacia

Se refleja según los resultados que la mayoría de los servicios de farmacia utilizan una marca manual en la receta para acomodar los paquetes de medicamentos en la estantería de ventanilla de entrega (76%), mientras que solamente el 24% de los servicios de farmacia no marcan de ninguna manera las recetas.

De los servicios de farmacia que marcan de forma manual, la manera que más predomina es la de utilizar un color por día de la semana (50%), mientras que un 24% de los servicios de farmacia utiliza un color para toda la semana, y 20% utilizan otros métodos propios para marcar manualmente las recetas preparadas.

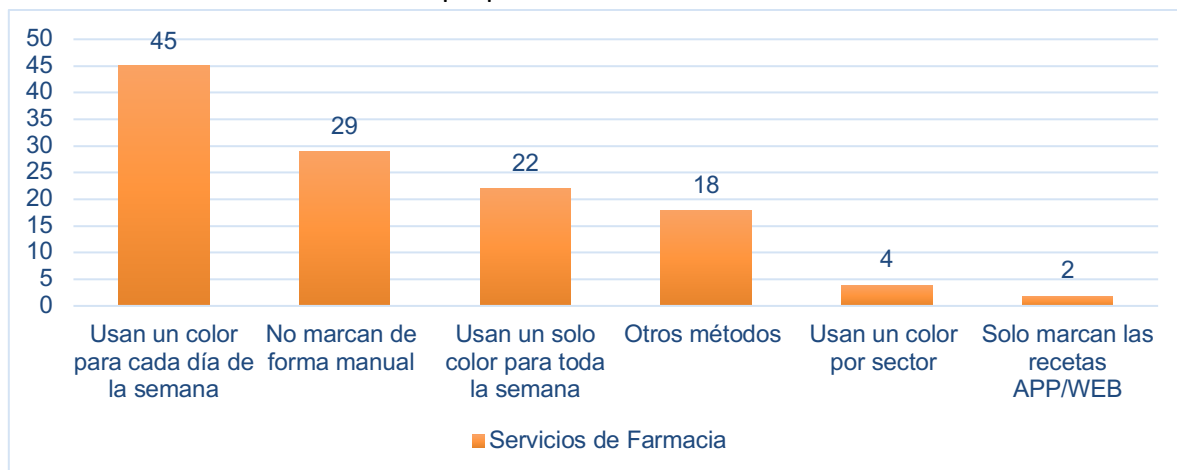



Gráfico 7. Forma de marcar de manera manual las recetas de medicamentos preparados en servicios de farmacia para ser acomodados en estantes de entrega. CNSF abril 2024.

8) Uso de la etiqueta consecutivo SIFA

Al procesar en SIFA una receta electrónica, se genera de forma automática la etiqueta consecutivo SIFA, la cual se coloca en los paquetes de medicamentos preparados en entrega. De los resultados obtenidos, aproximadamente la mitad de los servicios de farmacia utilizan la etiqueta consecutiva de SIFA (51%) mientras que la otra mitad de los servicios (49%) no la utiliza para acomodar los medicamentos en la ventanilla de entrega.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 7
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE SERVICIOS FARMACÉUTICOS	LINEAMIENTO PARA ACOMODAR PAQUETES DE TRATAMIENTOS PREPARADOS DE CONSULTA EXTERNA Y EMERGENCIAS	CÓDIGO: L.GM. DDSS.ARSDT-CNSF- 27112024
		VIGENCIA: A PARTIR DEL AVAL DE GERENCIA MEDICA

Resumen del análisis

- Existe una marcada variabilidad en la forma de acomodo de los paquetes de medicamentos ya preparados en todos los servicios de farmacia de la institución, tanto así, que ningún método alcanza el 70% en los servicios de farmacia para las recetas preparadas correspondientes a receta electrónica del día, receta electrónica de urgencias, receta electrónica subsecuente y recetas SIES-impresas.

Descripción del Lineamiento:

1. Estandarizar la forma de acomodo de paquetes en los estantes optimizando los espacios, el tiempo de búsqueda y entrega a los usuarios.


a) Organización de los espacios en el estante de acomodo de paquetes

El estante utilizado para el acomodo de paquetes preparados de medicamentos debe estar identificado con numeración del 0 al 9, como se observa en la siguiente imagen:

0			1			2		
hoy	ayer	Fecha	hoy	ayer	Fecha	hoy	ayer	Fecha

El espacio correspondiente a cada número debe estar dividido internamente en tres espacios para colocar los paquetes preparados por fecha:

- Hoy (producción del día)
- Ayer (producción del día anterior)
- Fecha: Antier / otros días (paquetes preparados que aun cumplen con el tiempo de entrega para ser retirados). De acuerdo con la capacidad del estante y a la capacidad instalada del servicio, cada jefatura puede definir la cantidad de días posteriores que se mantiene un paquete en el estante para su entrega al usuario.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD		Página 8
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE SERVICIOS FARMACÉUTICOS	LINEAMIENTO PARA ACOMODAR PAQUETES DE TRATAMIENTOS PREPARADOS DE CONSULTA EXTERNA Y EMERGENCIAS	CÓDIGO: L.GM. DDSS.ARSdT-CNSF- 27112024	VIGENCIA: A PARTIR DEL AVAL DE GERENCIA MEDICA

La división interna de los espacios correspondientes a cada número se puede realizar con separadores de cartón o plástico móviles que permitan ajustar cada espacio a la cantidad de paquetes.

b) Identificación de etiquetas para acomodo de paquetes

El personal que realiza la digitación de las recetas debe colocar con marcador tipo pilot en la etiqueta de identificación del paquete la siguiente información como apoyo visual:

- **Recetas del día:** últimos dos dígitos del número de cedula seguidos con un guion y la letra del día de la atención, también es válido utilizar los últimos dos dígitos del número de atención seguidos por un guion y la letra del día de la atención.
- **Recetas subsecuentes:** últimos dos dígitos del número de cedula del paciente, es válido identificar si corresponde a una solicitud por App o Formulario.
- Es necesario que el personal tenga claridad respecto a las vías de recepción de recetas subsecuentes para que exista una adecuada organización del proceso operativo diario del servicio.

2. Búsqueda y entrega de paquetes de tratamientos: esta tarea debe ser ordenada, garantizar que el funcionario de farmacia localice de forma visual los paquetes de tratamientos de manera que se brinde un enfoque de calidez y calidad de servicio al cliente a cada persona usuaria que se presenta en la ventanilla

Responsable del cumplimiento:

Personal del Servicio de Farmacia

Responsable de verificar el cumplimiento:

Coordinador de Consulta Externa
 Jefatura del Servicio de Farmacia

Contacto para consultas:

Dra. Rebeca Arias Duran, Coordinadora Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos
 Correo rariasd@ccss.sa.cr