



# RESOLUCION EXENTA N° 1192

CORONEL, 31 MAR. 2023

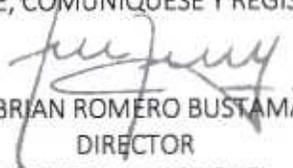
**VISTOS:** DFL N°1 del año 2005 del Ministerio de Salud que fija texto refundido coordinado y sistematizado el DL 2763 del 1979 y de las leyes N° 18.933 Y N° 18.469; Decreto N° 38/2005 del Ministerio de Salud, Resolución 6/2019 de la Contraloría General de la República, Resolución Exenta RA N° 835/761/2021, de fecha 08 de noviembre de 2021, que nombra Director ADP del Hospital de Coronel, dicto lo siguiente:

## RESOLUCION:

1. APRUEBASE, PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN DE FUNCIONARIO DE LA UNIDAD DE FARMACIA DEL HOSPITAL SAN JOSE DE CORONEL; Tercera Versión, a cotar del 03 de abril de 2023; para dar cumplimiento a característica RH 2.2 del Estándar de Acreditación en salud en atención cerrada.
2. DÉJESE, sin efecto Resolución Exenta N°1286 del 15 de mayo de 2018, Protocolo de orientación de funcionario de la unidad de Farmacia del hospital San José de Coronel; Segunda Versión del 02 de abril de 2018.

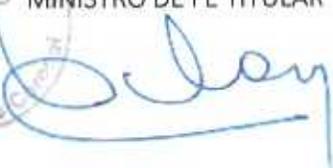
ANOTESE, COMUNIQUESE Y REGISTRESE



  
SR. BRIAN ROMERO BUSTAMANTE  
DIRECTOR  
HOSPITAL DE CORONEL

Lo que transcribo a usted para su conocimiento y fines que estime convenientes;



  
EFIGENIA LUNA NEIRA  
MINISTRO DE FE TITULAR

DR.LDLS/E.U.KJM/E.U.FSP/gac.-

### Distribución:

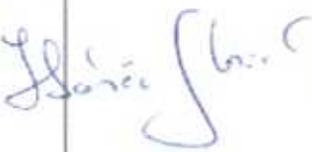
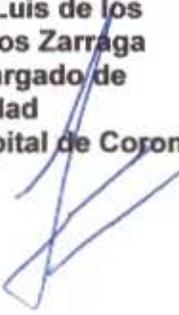
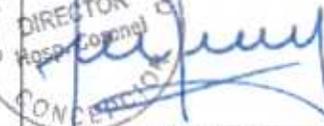
- ✓ Director
- ✓ Subdirección Médica
- ✓ Subdirector Adm.
- ✓ Encargada Gestión del Cuidado
- ✓ Encargado Oficina de Calidad
- ✓ Enfermera Enc. De Calidad
- ✓ Jefe Unidad de Farmacia
- ✓ Oficina de Partes



PROTOCOLO DE ORIENTACION  
DE FUNCIONARIOS DE LA  
UNIDAD DE FARMACIA DEL  
HOSPITAL SAN JOSE DE  
CORONEL  
RH 2.2

Característica: RH 2.2  
Realizado por: Unidad de  
Farmacia  
Versión: Tercera  
Fecha Aplicación: 03/04/2023  
Vigencia máxima: 03/04/2028  
Número de Páginas: 10

## PROTOCOLO DE ORIENTACION DE FUNCIONARIO DE LA UNIDAD DE FARMACIA DEL HOSPITAL SAN JOSE DE CORONEL RH 2.2

REDACTADO	VERIFICADO	APROBACIÓN OFICINA CALIDAD	APROBACIÓN DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO
Q.F. Carmen Gloria Ibañez Hinojosa Unidad de Farmacia Hospital de Coronel.  	Q.F. Virna Figueroa Escobar Jefe Unidad de Farmacia Hospital de Coronel.  	Dr. Luis de los Santos Zarraga Encargado de Calidad Hospital de Coronel.  	Sr. Brian Romero Bustamante Director Hospital de Coronel.   
Fecha: 29/03/2023	Fecha: 30/03/2023	Fecha: 31/03/2023	Fecha: 03/04/2023

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE</p>	<p>PROTOCOLO DE ORIENTACION DE FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD DE FARMACIA DEL HOSPITAL SAN JOSE DE CORONEL RH 2.2</p>	<p><b>Característica:</b> RH 2.2 <b>Realizado por:</b> Unidad de Farmacia <b>Versión:</b> Tercera <b>Fecha Aplicación:</b> 03/04/2023 <b>Vigencia máxima:</b> 03/04/2028 <b>Número de Páginas:</b> 10</p>
--	--	---

## 1. Introducción

El programa de orientación corresponde a un conjunto de decisiones y políticas de la institución, basadas en las normas actuales, que pretenden concretar la integración de las personas a la institución y a sus distintos equipos de trabajo, facilitando su comprensión con respecto al contexto de trabajo, su ámbito y compromiso con el mismo, favoreciendo su adaptación e incrementando su motivación para alcanzar con ello sus objetivos personales, en concordancia con la misión de la organización.

En este sentido, y en el marco del mejoramiento de la calidad de los servicios y cumpliendo con el manual de proceso de inducción del Hospital, el Servicio de Farmacia ha considerado necesaria la implementación de un programa de inducción para cada funcionario que se integra al servicio.

## 2. Objetivo General:

Dar a conocer a todo colaborador nuevo de la Unidad de Farmacia del Hospital de Coronel, la organización, normas y procedimientos existentes en el servicio, para facilitar la integración del nuevo funcionario, de manera de optimizar las labores funcionarias correspondientes a su puesto de trabajo en nuestro servicio, orientado a lograr su fidelización y compromiso laboral, que pueda derivar en una atención de alta calidad y eficiencia, para nuestros clientes internos y externos.

## 3. Alcance.

El presente documento tiene su alcance a todos los funcionarios profesionales Q.F., Técnicos de Enfermería de Nivel Superior, auxiliares de servicio, administrativos, docentes, internos y alumnos que ingresen a nuestro servicio o que fueren trasladados desde otra Unidad del Establecimiento.

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN LA ATENCION DEL PACIENTE</p>	<p>PROTOCOLO DE ORIENTACION DE FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD DE FARMACIA DEL HOSPITAL SAN JOSE DE CORONEL RH 2.2</p>	<p><b>Característica:</b> RH 2.2 <b>Realizado por:</b> Unidad de Farmacia <b>Versión:</b> Tercera <b>Fecha Aplicación:</b> 03/04/2023 <b>Vigencia máxima:</b> 03/04/2028 <b>Número de Páginas:</b> 10</p>
--	--	---

#### 4. Responsable de la Ejecución.

- Químico Farmacéutico Jefe de Farmacia.

#### 5. Desarrollo.

### PROGRAMA DE ORIENTACIÓN

La orientación para los funcionarios en la Unidad de farmacia, quedará supeditada al Jefe de la Unidad de Farmacia, o en quien le delegue éste, la misión de presentar el siguiente programa a o los funcionarios sean estos Técnicos de Nivel superior en Farmacia, Técnico de Nivel Superior Paramédico, Técnico administrativo, Auxiliares de servicio ,Administrativos, alumnos o Químicos Farmacéuticos.

Para el desarrollo del programa, se requieren de los siguientes recursos:

1. **Recursos físicos y/o materiales:** sala de reuniones, manuales de Procedimientos y del Servicio de Farmacia, Computador, Data show expositivo.
2. **Recursos humanos:** deberá considerar la exposición del Jefe Directo de la Unidad de Farmacia o en quien éste delegue dicha función, quien deberá exponer a través de una presentación animada, los diferentes tópicos de inducción, según el puesto de trabajo del colaborador.

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE</p>	<p>PROTOCOLO DE ORIENTACION DE FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD DE FARMACIA DEL HOSPITAL SAN JOSE DE CORONEL RH 2.2</p>	<p>Característica: RH 2.2 Realizado por: Unidad de Farmacia Versión: Tercera Fecha Aplicación: 03/04/2023 Vigencia máxima: 03/04/2028 Número de Páginas: 10</p>
--	--	---

El programa estará diferenciado en dos etapas.

## I.- BIENVENIDA

Se realiza una instrucción general a todo funcionario que llegue al Servicio, a través de una reunión destinada para dar una orientación de manera general.

- A la llegada al servicio de Farmacia, el colaborador nuevo, deberá presentarse ante su Jefatura Directa, el cual será el encargado de hacer las presentaciones con el resto del equipo.
- Deberá realizarse un recorrido de las dependencias: Farmacia de Urgencia, Farmacia Hospitalizados, Farmacia Policlínico y Bodega.
- El Jefe directo deberá asegurarse de que el nuevo colaborador sea presentado en la Oficina de Recursos Humanos para su Inducción general y Registro de Asistencia.

La instrucción general de la Unidad de Farmacia, deberá contemplar los siguientes temas:

- Organigrama de la Unidad de Farmacia
- Misión y Visión de la Unidad de Farmacia.
- Manual de Procedimientos de La Unidad de Farmacia
- Normativa Legal del manejo de Medicamentos.
- Procedimientos administrativos: permisos, vacaciones, calificación funcionaria, horarios.
- Definición de Puestos de Trabajo: Farmacia de Urgencia, Farmacia Hospitalizados, Farmacia Consultorio Adosado, Bodega.
- Código de Buenas prácticas laborales y Atención a usuarios.

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE</p>	<p>PROTOCOLO DE ORIENTACION DE FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD DE FARMACIA DEL HOSPITAL SAN JOSE DE CORONEL RH 2.2</p>	<p>Característica: RH 2.2 Realizado por: Unidad de Farmacia Versión: Tercera Fecha Aplicación: 03/04/2023 Vigencia máxima: 03/04/2028 Número de Páginas: 10</p>
--	--	---

Según los Cargos y Puestos de trabajo respectivos, se tratarán los siguientes temas:

**Técnico de nivel superior en Farmacia o Paramédico**

- Normativa relacionada con Medicamentos: Código sanitario, Ley 20.000, Ley de Sicotrópicos y estupefacientes.
- Procedimientos de Dispensación de Fármacos a nivel ambulatorio. Atención de usuarios crónicos, Policlínico, Urgencia. Estadísticas.
- Procedimientos de Dispensación en atención Cerrada. SDDU, Entrega diaria.
- Medicamentos en Patologías GES.
- Procedimientos de Control de stock e inventarios.
- Rendimiento esperado

**Técnico Administrativo, Encargado de Bodega y Entrega en Bodega Farmacia.**

- Funciones específicas de cada cargo.
- Procedimientos diarios y funciones en Bodega de farmacia
- Procedimientos de manejo y control de Stock.
- Informes, Inventarios y auditorias.
- Rendimiento esperado

**Secretaria o Técnico Administrativo de Nivel superior.**

- Procedimientos y funciones generales del puesto de trabajo.
- Manual de procedimientos y manejo de registros.
- Actividades de apoyo a Gestión de Compra: Perfil operador en Chilecompra.
- Rendimiento esperado.

**Auxiliar de Servicio Bodega y Farmacia.**

- Funciones relacionadas con el cargo
- Rendimiento esperado.

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN LA ATENCION DEL PACIENTE</p>	<p>PROTOCOLO DE ORIENTACION DE FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD DE FARMACIA DEL HOSPITAL SAN JOSE DE CORONEL RH 2.2</p>	<p>Característica: RH 2.2 Realizado por: Unidad de Farmacia Versión: Tercera Fecha Aplicación: 03/04/2023 Vigencia máxima: 03/04/2028 Número de Páginas: 10</p>
--	--	---

### **Químicos Farmacéuticos, alumnos internos de la Carrera de Farmacia y Pasantías.**

- Manual de Procedimientos de la Unidad de Farmacia: Dispensación en SDDU, A nivel Ambulatorio, Farmacia de Urgencia.
- Gestión y visión del trabajo en la Unidad de Farmacia.
- Gestión de Recursos Humanos a nivel de la Unidad de Farmacia.
- Funciones específicas del cargo.

## **II.- SEGUIMIENTO**

En esta etapa, al colaborador nuevo, se le delegará un compañero de trabajo, que servirá de apoyo general de sus dudas y de permanente control en su actuar.

Con ello se podrá revisar y evaluar de manera objetiva y dando todos los apoyos necesarios, al nuevo colaborador.

El Jefe del servicio será quien determinará un compañero experto, que cumpla con cualidades de apoyo y colaboración permanente de la Unidad, y con un alto nivel de experiencia y conocimiento de las obligaciones del respectivo puesto de trabajo.

Este seguimiento será evaluado con reuniones periódicas y según necesidad, por el Jefe de la Unidad con la persona encargada de su seguimiento y el nuevo colaborador. De estas reuniones, deberán fijarse metas y soluciones a los problemas o dificultades que se encuentren y que perjudiquen el funcionamiento del nuevo colaborador.

 <p><b>OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE</b></p>	<p><b>PROTOCOLO DE ORIENTACION DE FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD DE FARMACIA DEL HOSPITAL SAN JOSE DE CORONEL RH 2.2</b></p>	<p><b>Característica: RH 2.2 Realizado por: Unidad de Farmacia Versión: Tercera Fecha Aplicación: 03/04/2023 Vigencia máxima: 03/04/2028 Número de Páginas: 10</b></p>
---	---	--

## 5. EVALUACION DEL PROGRAMA DE ORIENTACIÓN.

Se verifica el registro de Toma de conocimiento del programa de orientación.

## 6. Indicador:

NOMBRE DEL INDICADOR	% de Funcionarios Colaboradores de Farmacia Orientados según protocolo
NUMERADOR	Número total de Funcionarios colaboradores de la Unidad de Farmacia Orientados según protocolo
DENOMINADOR	Número total de Funcionarios de la Unidad de Farmacia
PERIODICIDAD	ANUAL
UMBRAL	85%

•Se aplicará la Pauta de Orientación general (Anexo N°1), en sus diferentes temas, el cual deberá ser firmado por cada funcionario, terminada la inducción respectiva.

## 7. Referencias

- Protocolo de Inducción de personal del Hospital san José de Coronel.
- Martínez S, Larissa G. Administración de recursos humanos.

## 8. Distribución

•Unidad de Farmacia: Farmacia de Urgencia.  
Farmacia Hospitalizados.  
Farmacia Central

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN LA ATENCION DEL PACIENTE</p>	<p>PROTOCOLO DE ORIENTACION DE FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD DE FARMACIA DEL HOSPITAL SAN JOSE DE CORONEL RH 2.2</p>	<p>Característica: RH 2.2 Realizado por: Unidad de Farmacia Versión: Tercera Fecha Aplicación: 03/04/2023 Vigencia máxima: 03/04/2028 Número de Páginas: 10</p>
--	--	---

## ANEXO N°1

### PAUTA DE ORIENTACION GENERAL DE FUNCIONARIO COLABORADORES DE LA UNIDAD DE FARMACIA HOSPITAL SAN JOSE DE CORONEL

NOMBRE DEL FUNCIONARIO : \_\_\_\_\_

FECHA DE ORIENTACION : \_\_\_\_\_

TEMAS	ENCIERRE	
	SI	NO
1.- Organigrama y Estructura Unidad de Farmacia	SI	NO
2.- Misión y Visión de la Unidad de Farmacia Hospital San José de Coronel	SI	NO
3.- Procedimientos internos Unidad de Farmacia	SI	NO
4. Procedimientos administrativos: Solicitud de permisos, vacaciones, horarios de trabajo y calificación.	SI	NO
5. Normativa legal del uso de Medicamentos	SI	NO
6. Definición del Puesto de trabajo	SI	NO
7. Código de Buenas prácticas laborales	SI	NO
8. Atención a Usuarios internos y/o externos	SI	NO
9. Entrega de Documentos (sólo si procede)	SI	NO
10. Presentación a Jefaturas y compañeros de trabajo	SI	NO

-----  
Nombre- Firma Funcionario

-----  
Nombre - Firma Jefe de Unidad



