

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación desarrollado en cinco capítulos tiene como objetivo realizar la evaluación de la gestión, el diseño y documentación de procesos para la Farmacia del Hospital General Enrique Garcés (HGED) de la ciudad de Quito; para lo cual inicialmente se realiza la descripción conceptual de los aspectos fundamentales del HGED, sus antecedentes históricos, su fundamentación legal, el direccionamiento estratégico, las funciones y acciones que mantiene la institución para alcanzar sus objetivos a través de su misión y estrategias que le permitirán alcanzar lo proyectado; se hace conocer los valores institucionales, principios y políticas que se aplican para posesionarse como una institución líder en la atención sanitaria a nivel nacional, se presenta la estructura organizacional, la cadena de valor, la gestión por procesos y su articulación con la gestión Institucional, las normas legales y técnicas que esta cumplen frente al estado además del alineamiento con los objetivos del Plan del Buen Vivir planteado por el actual Gobierno. Posteriormente se hace la evaluación de los procesos asistenciales y organizativos de farmacia recopilando sus actividades y procedimientos se realiza la representación gráfica de estos, mediante diagramas de flujo y la creación de indicadores que permitan analizar el proceso y evaluar sus resultados para finalizar este trabajo se pretende en forma breve y concisa destacar los puntos más importantes a tener en cuenta al momento de mejorar los procesos productivos en la farmacia del HGED; se propone un manual de procesos, en base al manual de procesos de Farmacia del Ministerio de Salud Pública con sus respectivos flujogramas que fortalecerán los procesos actuales para mejorar las condiciones de calidad y eficacia de este servicio tan importante en el aprovisionamiento de medicamentos ya que su correcta gestión puede ser la diferencia entre la vida o la muerte de un paciente.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **FARMACIA**
- **PROCESOS ASISTENCIALES**
- **SERVICIOS FARMACÉUTICOS**
- **GESTIÓN DE PROCESO**
- **GESTIÓN POR PROCESOS**

## **ABSTRACT**

This research work carried out in five chapters aims to make the management evaluation, design and documentation processes for Pharmacy General Hospital Enrique Garces (HGEG) of the city of Quito; for which initially the conceptual description of the fundamental aspects of HGEG, its historical background, its legal basis, the strategic direction, functions and shares held by the institution to achieve its objectives through its mission and strategies that will allow you are done achieve projected; is made known institutional values, principles and policies that apply to possession as a leading institution in health care at the national level, the organizational structure, value chain, process management and its articulation with the institutional management is presented, legal rules and techniques that this compliance against the state in addition to the alignment with the objectives of the Plan of Good Living posed by the current government. Subsequently the evaluation of care and organizational processes pharmacy collecting their activities and procedures is the graphical representation of this is done through flowcharts and creation of indicators to analyze the process and evaluate the results to finish this work is intended briefly and concisely highlight the most important points to consider when improving production processes in the pharmacy HGEG; A manual process is proposed, based on the manual processes of Pharmacy of the Ministry of Public Health with their respective flowcharts that will strengthen current processes to improve the quality and effectiveness of this important in the supply of drugs service since its proper management can be the difference between life or death of a patient.

### **KEYWORDS:**

- **PHARMACY**
- **CARE PROCESSES**
- **PHARMACEUTICAL SERVICES**
- **MANAGEMENT PROCESS**