



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

“EXAMEN ESPECIAL DE AUDITORÍA INTEGRAL AL PROCESO DE DISPENSACIÓN Y USO DE FÁRMACOS DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DE LATACUNGA, PERIODO 2014”

Realizado por:

Daysi Viviana Anchatuña Tipan.
Verónica Alexandra Guerrero Chasig.

Revisado por:

Director: Ing. Iralda Benavides.
Opositor: Ing. Martha Lozada.



OBJETIVOS

General

- Realizar un examen especial de Auditoría Integral al Proceso de Dispensación y uso de Fármacos del Hospital Provincial General de Latacunga, periodo 2014.

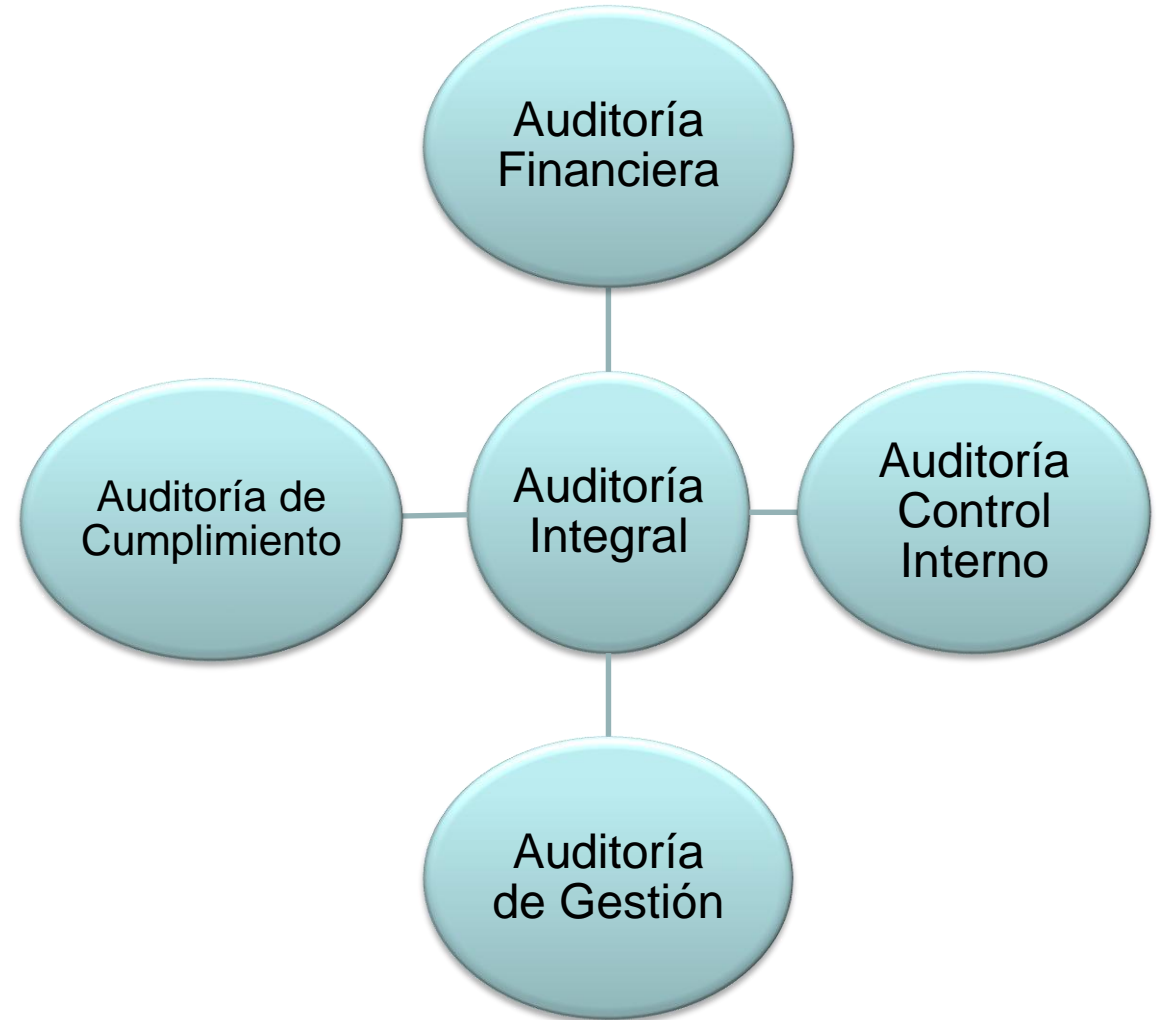
Específicos

- Ejecutar todas las fases del examen especial de Auditoría Integral al proceso de Dispensación y Uso de Fármacos del Hospital Provincial General de Latacunga, periodo 2014.
- Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, en el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión del proceso de Dispensación y Uso de Fármacos del Hospital Provincial General de Latacunga, periodo 2014.
- Generar el informe del examen especial de auditoría integral y las pertinentes acciones correctivas.

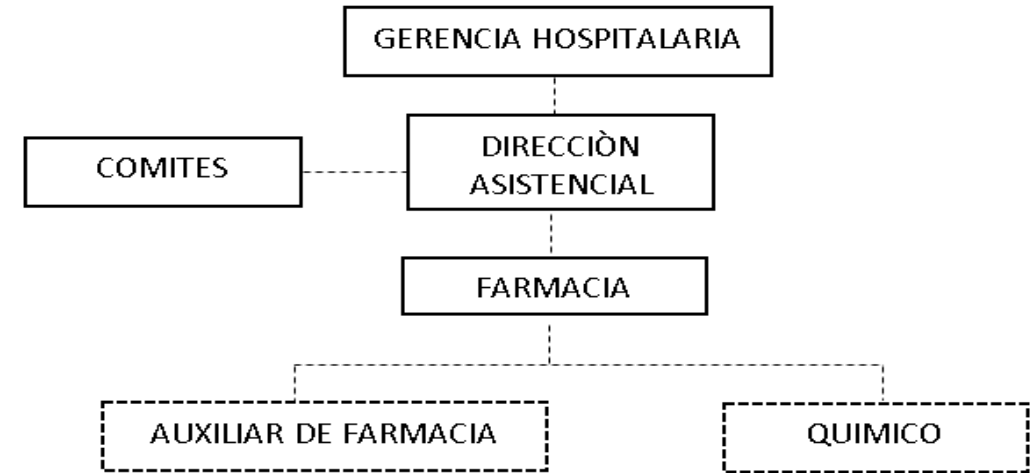
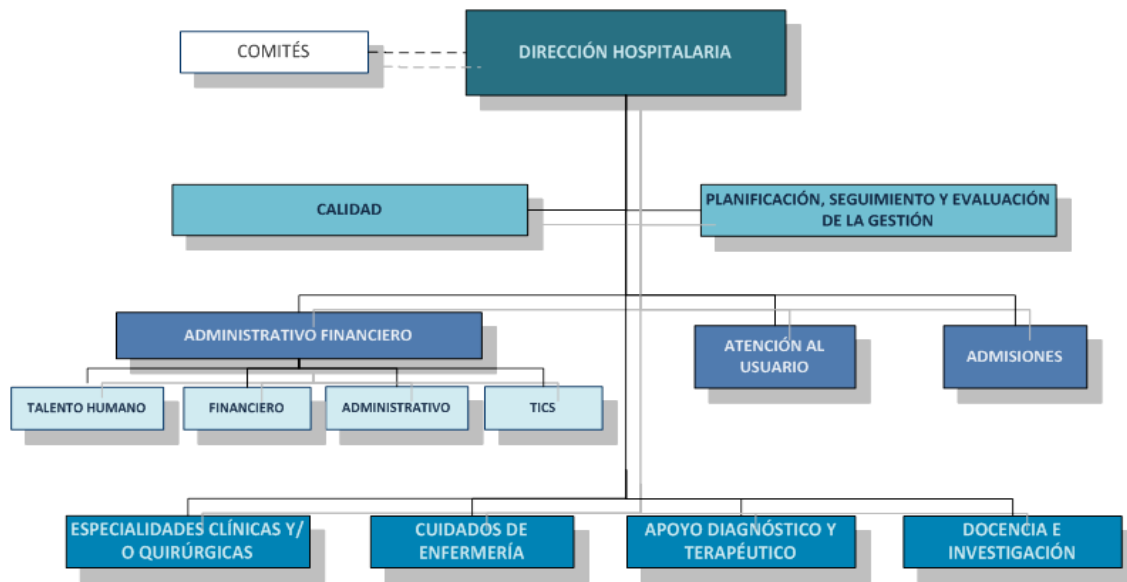


MARCO REFERENCIAL

Auditoría Integral: Mediante el cual se realiza una evaluación con la evidencia obtenida en un periodo determinado a la siguiente temática: los estados financieros deben presentar una seguridad razonable los mismos que deben estar estrechamente elaborados a las normas y principios de contabilidad, la evaluación de estructura de control interno financiero. Establecer si las operaciones administrativas, financieras, económicas cumplieron con las leyes y regulaciones que se rigen. El manejo adecuado de la administración en lo referente a la ejecución de sus funciones de manera eficiente, eficaz y económica para el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de emitir un informe profesional sobre el grado de correspondencia entre estos establecidos para su evaluación. Así tomar decisiones que permitan mejorar la productividad de la entidad.



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA FARMACIA INSTITUCIONAL



Nota: El Servicio de Farmacia es uno de los sub procesos habilitantes de apoyo del Hospital Provincial General de Latacunga en la unidad de apoyo diagnóstico y terapéutico.





ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA INTEGRAL

AUDITORÍA FINANCIERA

AUDITORÍA CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO



AUDITORÍA FINANCIERA

N°	DETALLE	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
1	Error en el registro	IM-G 2/3- 3/3	Una vez cotejado los saldos se detectó una diferencia entre el valor total del comprobante de egreso y nota recepción de productos respectivamente	Normas de Control Interno para el Sector Publico: Normas de Control Interno para Contabilidad Gubernamental: 405-05 Oportunidad en el registro de los hechos económicos y presentación de información financiera	Error en el registro por inobservancia del valor total del medicamento registrado en el comprobante de egreso.	Se sobrevaloro y subvaloro el total del ingreso de medicamento.	Al Gerente del Hospital Disponer al Coordinador de Farmacia mayor atención al momento de registrar el ingreso de medicamentos en la nota de recepción de productos con el fin de evitar subestimaciones o sobrestimaciones en el inventario de medicamentos y de esta manera se lleve un correcto registro del valor de los medicamentos.
2	Diferencia en saldos	CM-G 1/3 CM-G 3/3	Existe una diferencia en el total de medicamento canjeado.	Normas de Control Interno para el Sector Publico: Normas de Control Interno para Contabilidad Gubernamental: 405-06 Conciliación de los saldos de las cuentas	El precio de los medicamentos canjeados en diferentes productos son diferentes por ende el valor total del canje es diferente.	Diferencias en menos y más en el total de los canjes realizados.	Al Gerente de Hospital Ordenar al Coordinador de Farmacia mantenga un registro de las diferencias existentes en los canjes realizados con los proveedores pues esto permitirá realizar los ajustes correspondientes sobre las diferencias que pudieran existir y las mismas puedan ser saldadas en su totalidad.

AUDITORÍA FINANCIERA

N°	DETALLE	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
3	Error en dispensación	D-HG 4/5 D-HG 5/5 D-HMG 2/2 D-CEG 2/2	Se registró medicamentos que no fueron recetados en nota de entrega.	Normas de Control Interno para el Sector Publico: Normas de Control Interno para Contabilidad Gubernamental: 405-05 Oportunidad en el registro de los hechos económicos y presentación de información financiera	Error en el registro de la nota de entrega por inobservancia de la cantidad y medicamento recetado.	Inconsistencia en el saldo de la nota de entrega.	Al Gerente General Dictaminar al Auxiliar de Farmacia realizar los ingresos al sistema cuidando que los nombres de los medicamentos comprendan a lo que se señala en la receta; además elaborar la nota de entrega verificando la adecuada cantidad y forma farmacéutica. Al Bioquímico Farmacéutico realizar un control posterior de la cantidad y medicamento registrado con el fin de verificar que este sea el registrado por el auxiliar de farmacia para evitar errores en las entregas.
4	Sobrante de medicamentos	CS 2/2	En la constatación física se visualizó que existe un sobrante de medicamentos	Normas de Control Interno para el Sector Publico: Normas de Control Interno para Contabilidad Gubernamental: 406-10 Constatación física de existencias y bienes de larga duración	Falta de una constatación física oportuna.	No existe kárdex actualizados que permita conocer stock real de medicamentos disponibles para la dispensación.	Al Gerente General Disponer al Coordinador de Farmacia implante un control de existencias en el sobrante de medicamentos de los respectivos programas y reingrese en el sistema informático la medicina para que esté disponible en el stock de inventario y posteriormente sea dispensada.

AUDITORÍA FINANCIERA

N°	DETALLE	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
5	Faltante de medicamentos	CS 2/2	En la constatación física se detectó el faltante de medicamentos	Normas de Control Interno para el Sector Publico: Normas de Control Interno para Contabilidad Gubernamental: 406-10 Constatación física de existencias y bienes de larga duración	No se mantiene un registro actualizado del stock mínimo y máximo de medicamentos	Falta de medicamentos para realizar las dispensaciones.	Al Gerente General Recomendar a los responsables de la custodia de medicamentos que se realice la reposición o el pago correspondiente al faltante de medicamentos. Mantener un registro actualizado de los medicamentos que existen en farmacia esto permitirá conocer el saldo real en inventarios y así poder abastecer a farmacia institucional con los medicamentos que falten.

E.A.F.

E



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

AUDITORÍA CONTROL INTERNO

N°	DETALLE	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
1	Falta de documentación	F-P 1/8	No se mantiene archivada una copia o documento de respaldo con respecto a las solicitudes enviadas a bodega general.	Normas de Control Interno para el Sector Público: Normas de Control Interno para Contabilidad Gubernamental: 405-04 Documentación de respaldo y su archivo	No se solicita una copia de la solicitud de medicamentos.	Falta de información que impiden efectuar una revisión al momento de realizar una comparación entre los medicamentos solicitados y los entregados por bodega general.	Al Gerente del Hospital Exigir al Coordinador de Farmacia un respaldo de las solicitudes de medicamentos para verificar si toda la medicina solicitada ha sido entregada en cantidad y forma farmacéutica correcta de acuerdo a las necesidades que tiene farmacia.
2	Inadecuado Sistema Informático	M-RC 1/4	El sistema informático no permite obtener información saldos anteriores y debidamente actualizados.	Normas de Control Interno para el Sector Público: Tecnología de la Información: 410-08 Adquisiciones de infraestructura tecnológica	La farmacia no tiene un sistema actualizado y que cubra con todas las necesidades de registro.	Información contable errónea, no existe un inventario actualizado que permita verificar stock mínimos y máximos	Al Gerente del Hospital Ordenar la adquisición de un sistema informático adecuado a las necesidades del servicio de farmacia institucional que tenga implementada un sistema de valoración de inventarios que permitirá un registro de ingresos, canjes y dispensaciones oportuno y eficiente.
3	Infraestructura y espacio físico inapropiado	M-RC 1/4	La estructura organizativa no está de acuerdo al tamaño y naturaleza de sus funciones.	Normas de Control Interno para el Sector Público: Ambiente de Control: 410-08 Adquisiciones de infraestructura tecnológica	Falta de planificación y coordinación para la creación de un espacio adecuado.	El espacio para el desarrollo de fórmulas magistrales y desempeño de las actividades es limitada.	Al Gerente del Hospital Coordinar la creación de una infraestructura adecuada para el servicio de farmacia institucional para cumplir a cabalidad con sus actividades logrando un trabajo eficiente y eficaz.

AUDITORÍA CONTROL INTERNO

N°	DETALLE	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
4	Incorrecto espacio físico para almacenar medicamentos	M-RC 1/4	No existe un espacio físico amplio y adecuado.	Normas de Control Interno para el Sector Público: Administración Financiera. Administración de Bienes: 406-04 Almacenamiento y distribución.	La infraestructura donde actualmente farmacia funciona es limitada.	La instalación no es segura e impiden mantener un control eficiente de los medicamentos.	Al Gerente del Hospital Disponer un espacio adecuado para el almacenamiento de los medicamentos de farmacia institucional el mismo que cuente con una adecuada temperatura para la conservación de los medicamentos, iluminación y ventilación para preservar la composición química de los mismos.
5	Retraso en el abastecimiento de medicamentos	M-RC 1/4-4/4	Cuando existe mucha demanda de un medicamento no se puede abastecer rápidamente.	Normas de Control Interno para el Sector Público: Información y comunicación: 500-02 Canales de Comunicación abiertos	No existe una información y comunicación adecuada para abastecer el servicio de farmacia	Retraso en la dispensación de medicamentos.	Al Gerente del Hospital Disponer al Coordinador de Farmacia que verifique periódicamente el consumo de medicamentos y solicitar en bodega general el abastecimiento oportuno de los medicamentos que se necesitan en farmacia para cubrir todas las dispensaciones en los diferentes servicios.
6	Insuficiente de personal suficiente para el desarrollo de las actividades	M-RC 1/4	Falta personal para realizar la entrega de dosis unitaria a cada servicio	Normas de Control Interno para el Sector Público: Administración Talento Humano: 407-03 Incorporación de Personal	El bioquímico farmacéutico realizar dispensación de medicamento y distribución de dosis unitaria en cada servicio.	Rotación del personal constante para que pueda cumplir con las actividades que deben realizar.	Al Gerente del Hospital Ordenar a la Administración de Recursos Humanos valorar la necesidad de contratación de personal bioquímico farmacéutico para agilizar las actividades en dispensación y la distribución de dosis unitaria en el servicio de hospitalización contribuyendo a mejorar el uso racional de medicamentos.

AUDITORÍA CONTROL INTERNO

N°	DETALLE	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
7	No existe personal de enfermería suficiente para el desarrollo de las actividades	M-RC 3/4	Falta de personal de enfermería para cubrir las necesidades de algunos servicios de hospitalización y quirófanos.	Normas de Control Interno para el Sector Público: Administración Talento Humano: 407-03 Incorporación de Personal	No existe suficiente personal que abastezca la demanda de atención a los pacientes.	La atención al paciente puede ser limitada, el cronograma de actividades se debe adecuar para que cubran sus funciones junto al profesional médico y brinden una atención integral al paciente y el personal pueda cumplir con todos las atribuciones y responsabilidades del servicio de cuidados de Enfermería.	Al Gerente del Hospital Disponer a la Administración de Recursos Humanos, valorar la necesidad de contratación del personal de enfermería, para poder dotar del personal suficiente en el Servicio de Hospitalización y Quirófanos con el objetivo de mejorar la calidad de atención al paciente.

E.A.CI.

E



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

N°	DETALLE	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
1	Falta de información al paciente	IG-D 4/5	En la dispensación el usuario no recibe totalmente la información.	Manual para la Gestión del Suministro de Medicamentos y Control Administrativo y Financiero: Indicadores de Gestión del Suministro de Medicamento- Nivel Área de Salud/Hospital: Dispensación	El personal encargado de efectuar las dispensaciones no suministra la información necesaria de pautas y dosificación del medicamento.	Existen usuarios que no reciben tal información en farmacia, pues no se brinda la suficiente información sobre las pautas y dosificación del medicamento dispensado.	Al Coordinador de Farmacia Pedir al personal que realiza la dispensación suministrar toda la información necesaria al usuario lo cual le permitirá conocer la importancia de cumplir con el tratamiento indicado por el médico.

E.A.G.

E



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

N°	DETALLE	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
1	Farmacia no cuenta con los coches de dosis unitaria	CN-NDMDU 4/4	Falta de Transporte Adecuado para los Medicamentos trasladados a los Servicios de Hospitalización	Norma para la Aplicación del Sistema de Dispensación/Distribución de medicamentos por Dosis Unitaria en los Hospitales del Sistema Nacional de Salud Coches de medicamentos en dosis unitaria. Coches de medicamentos en dosis unitaria	No existe el coche para dosis unitaria, y se hace difícil el traslado de Medicamentos .	El Personal Bioquímico realiza doble trabajo para la distribución de Medicina en los diferentes Servicios.	Al Gerente del Hospital Disponer al departamento de Compras Públicas agilizar la adquisición de los coches de dosis unitaria para que la distribución de los medicamentos en hospitalización se los realice eficientemente puesto que los medicamentos desde su dispensación ya estarían ubicados para cada paciente salvaguardando el estado íntegro de cada medicamento y el transporte adecuado de los mismos a cada servicio para que sea suministrado por el personal de enfermería de una manera más rápida y el trabajo de las personas que laboran en esta área sea más ágil y oportuno.
2	Falta de Capacitación al Personal del Servicio de Farmacia	CN -RIHL 2/2	El personal de Farmacia no es capacitado para un adecuado cumplimiento de sus funciones.	Reglamento Interno del Hospital General Provincial de Latacunga. Art.91 numeral 14.	No existe Capacitación al personal: Químico Farmacéutico y Auxiliares de Farmacia.	El personal no tiene definido claramente sus funciones para desempeñar de una mejor manera las mismas.	Al Gerente del Hospital Disponer al Coordinador de farmacia desarrollar el programa de capacitación para el personal de Farmacia Institucional con el fin de definir mejor las funciones de desempeño de cada uno.



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



PROPUESTA



PROPUESTA

FIN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Adquisición de un Sistema Informático para el Servicio de Farmacia Institucional.	Verificar que exista presupuesto para la Adquisición del Sistema Informático.	Gerente General	1 Semana	Cantidad de Presupuesto disponible.	Aprobación del estudio de necesidad.
	Listado de los Medicamentos Esenciales y su precio	Coordinador de Farmacia Institucional	1 Semana	Numero de Medicamentos.	Proceso aprobado para la respectiva ejecución.
	Instalación y Ejecución del Sistema Informático con el Método de Valoración de Inventario de acuerdo a la ley	Gerente General	1 Semana	Tiempo de Ejecución.	Control constante de al momento de la Instalación del Sistema.
Construcción de una adecuada Infraestructura y espacio Físico para el Servicio de Farmacia Institucional.	Verificar que exista presupuesto para la construcción de la Infraestructura.	Gerente General.	1 Semana	Cantidad de Presupuesto Disponible	Aprobación del estudio de necesidad.
	Diseñar el espacio de acuerdo a las características estipuladas en el Reglamento Interno.	Gerente General	2 Semanas	Cantidad de Presupuesto Disponible	Aprobación del estudio de necesidad.



PROPUESTA

FIN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Espacio Físico Adecuado para el correcto almacenamiento de Medicamentos	Verificar que se diseñe un espacio físico correcto para almacenamiento de Medicamentos.	Gerente General.	1 Semana	Cantidad de Presupuesto Disponible.	Aprobación del estudio de necesidades.
	Constatar que la distribución interna en las perchas de Medicamentos sea correcta.	Auxiliares de Farmacia.	1 Semana	Cantidad de Medicamentos en stock.	Aprobación de la necesidad.
Contratación de más Personal Bioquímico Farmacéutico.	Realizar la Contratación de Personal Químico Farmacéutico	Gerente General, Jefe de Recursos Humanos.	2 Semanas	Cantidad de Personal Bioquímico Farmacéutico	Aprobación de la necesidad.
	Capacitar en las funciones que debe desempeñar el nuevo personal.	Coordinador de Farmacia	1 Semana	Tiempo de Capacitación.	Control de las funciones del Personal.



PROPUESTA

FIN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Adquisición de Coches de Dosis Unitaria.	Verificar que exista presupuesto para la adquisición de coches de dosis única.	Gerente General, Coordinador de Farmacia	1 Semana	Cantidad de Presupuesto Disponible	Aprobación de la necesidad.
	Distribución de los coches de dosis única en cada una de las salas.	Coordinador de Farmacia.	1 Semana	Cantidad de Coches de unidosis disponible.	Control de la correcta utilización de los coches de dosis unitaria en cada sala.
Capacitación de Personal	Desarrollar programas de capacitación al Personal de Farmacia.	Gerente General, Coordinador de Farmacia	1 Semana	Cantidad de Material Didáctico necesario para la capacitación.	Aprobación de la necesidad de Capacitación de Personal.
	Ejecución de las capacitaciones al Personal	Coordinador de Farmacia	3 Semanas	Cantidad de Personal de Farmacia Institucional.	Comprobación de la Asistencia del Personal a la Capacitación.





ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



CONCLUSIONES

- La realización de un enfoque de evaluación integral al Proceso de Dispensación y Uso de Fármacos contribuye a mejorar los aspectos, financieros, de control, gestión y legales permitiendo detectar deficiencias generadas en el transcurso de sus actividades, fortaleciendo el servicio de farmacia institucional y contribuir al uso racional de medicamentos efectuando correctamente la dispensación de medicamentos.
- Al Examinar el manejo de los recursos financieros para establecer el grado de administración y utilización de medicamentos se determina que el sistema informático con el que cuenta farmacia institucional impiden conocer datos históricos, existen errores en las dispensaciones de medicamentos, sobrantes y faltantes de los medicamentos, diferencia en los canjes y registro de los ingresos de medicamentos al sistema informático de farmacia institucional.
- El Sistema de Control Interno evaluado en el servicio de farmacia institucional considerando un nivel de confianza moderado y un nivel de confianza alto para el personal médico, líder en el servicio de farmacia institucional y del servicio de limpieza permitió identificar falencias que afectan al desempeño producto de sus actividades, estas se pueden corregir mediante la implementación de las recomendaciones descritas en el informe.



CONCLUSIONES

- El desempeño y gestión en el proceso de dispensación, evaluado mediante la aplicación de los indicadores de gestión que permite medir la eficiencia y eficacia de cada uno de los objetivos y metas establecidas en el proceso se encuentra que existe un porcentaje del 17% de pacientes que no se suministra completamente la información sobre las pautas y dosificación del medicamentos dispensado.
- Farmacia Institucional en lo que respecta a leyes internas y externas vigentes mantiene el cumplimiento de la mayoría de leyes, reglamentos y normativa, alcanzando un nivel de 85,75%.



RECOMENDACIONES

- Aplicar las recomendaciones realizadas por el equipo auditor para contrarrestar las deficiencias detectadas a lo largo del desarrollo de la AUDITORÍA Integral que permitirá optimizar la gestión en el Proceso de Dispensación y Uso de Fármacos por ende mejorar la atención y actividades que se realizan en farmacia Institucional.
- Se recomienda adquirir un sistema informático que permita realizar un registro adecuado de los ingresos, canjes y dispensaciones realizadas, es importante a los responsables del registro de ingresos de medicamentos y dispensaciones verificar la cantidad, precio y medicamentos que se está registrando para evitar errores, los medicamentos que son canjeados por otros medicamentos en lo posible solicitar al proveedor la reposición del valor total para evitar diferencias y que se realice la reposición de las diferencias que pudieran existir.



RECOMENDACIONES

- Mejorar el sistema de control interno, realizando un control previo, concurrente de las actividades realizadas en los diferentes servicios del hospital los mismo que aseguren el cumplimiento eficiente y eficaz en las operaciones garantizando una distribución, dispensación y uso racional de fármacos.
- Solicitar que se brinde toda la información adecuada al paciente para educar e informar al paciente, la importancia de cumplir con las indicaciones efectuadas por el médico, la manipulación y almacenamiento adecuado de los medicamentos contribuyendo al uso racional de medicamento.
- Al gerente de la empresa cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos y normativa vigentes con el fin de lograr un óptimo cumplimiento y lograr la efectividad de las operaciones en la dispensación y uso de fármacos que se desarrollan dentro del servicio de farmacia institucional.





ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

