



TRABAJO FINAL DE GRADO LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

Título del trabajo (máximo 20 palabras): "REDISEÑO DE LOS PROCESOS DE UNA FARMACIA HOSPITALARIA"

Nombre y apellido del alumno: Ariela Berendorf.

Nombre y apellido del tutor(es)/colaborador especial: Marisa Sánchez y Lucrecia Obiol.

Correo electrónico del alumno: arielab_23@hotmail.com

Palabras clave (mínimo de 3 y máximo de 5): Rediseño de procesos. Farmacia Hospitalaria. Hospital Público.

Resumen (máximo 300 palabras, contemplando objetivos, metodología/abordaje y resultados):

El objetivo del presente trabajo es mejorar los procesos internos de la farmacia de un hospital público. Para cumplimentar tal objetivo se definen objetivos específicos tales como realizar un diagnóstico de los procedimientos relacionados con la satisfacción de las necesidades de los pacientes y de aquellos vinculados con la generación de información para el control de los resultados del área; y proponer mejoras en el rendimiento del Servicio de Farmacia a través del rediseño de procedimientos.

La metodología que se utilizó para relevar información sobre el funcionamiento del Servicio fue la recopilación, lectura y análisis de todos aquellos formularios y documentos que se utilizan regularmente en el área. Se realizaron entrevistas semi-estructuradas a empleados de distintas jerarquías y observaciones directas de las actividades diarias. Además, se consultó bibliografía específica sobre la gestión de servicios de farmacia.

Al finalizar la investigación se pudo observar que la farmacia tenía considerables inconvenientes en sus actividades diarias como consecuencia de la falta de definición de responsabilidades y control interno y la ausencia de un Sistema Informático integral.

Las recomendaciones propuestas se basan en la confección de un manual de funciones que especifique claramente las actividades de cada puesto de trabajo y las relaciones jerárquicas que vinculan a cada integrante. Para esto se requiere, por un lado, una firme toma de decisión de los superiores que permita que el cambio realmente se haga operativo, y por el otro, la definición de coordinadores para la puesta en marcha e implementación del proyecto.