

**PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS:** Misionales y de apoyo.

**OBJETIVO PRINCIPAL:** Establecer el mecanismo adecuado y oportuno al procedimiento de devolución de medicamentos y Dispositivos médicos derivados de los procedimientos realizados en los diferentes servicios de urgencias, observación, Hospitalización adulto y pediátrica de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina de Neiva, garantizando la adecuada utilización de medicamentos y dispositivos médicos dentro de los tiempos establecidos, con el fin de brindar seguridad en la atención y lograr la eficiente gestión del proceso.

**ACTIVIDADES**

No.	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	<p>Actualizar periódicamente el manual de farmacovigilancia y tecnovigilancia identificando las causales de devolución</p> <p>Tener en cuenta que no deben existir en los servicios asistenciales, medicamentos ni dispositivos médicos sobrantes, a excepción de los habilitados en (carros de paro y kits normativos)</p>	<p><b>SU-S1-F1</b> <b>Lista de chequeo carro de paro /</b> <b>SU-S1-F14</b> <b>Formato lista de chequeo del kit para manejo de la emergencia obstétrica</b></p>	<p>Médicos servicio asistencial / Jefe de Enfermería / Auxiliares enfermería</p>
2	H	<p>Identificar las causas de devolución de los medicamentos y los Dispositivos médicos que se encuentran en los servicios asistenciales: urgencias, observación, Hospitalización adulto y pediátrica, que no fueron utilizados en el tratamiento de los pacientes para devolución a los servicios farmacéuticos, dados por: el cambio de las órdenes médicas, alta médica, remisión, salidas voluntarias y/o deceso de los</p>	<p><b>Consideraciones especiales</b></p>	<p>Médicos servicio asistencial / Jefe de Enfermería / Auxiliares enfermería</p>

<b>PROCESO:</b> APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO	<b>CODIGO:</b> ADT-S4-P10	<b>VIGENCIA:</b> 02/12/2023	<b>V6</b>	<b>PÁGINA</b> 2 de 8
---	---------------------------	-----------------------------	-----------	----------------------

		pacientes en cada uno de los servicios, para la respectiva entrega de los mismos en el servicio farmacéutico.		
<b>3</b>	<b>H</b>	Actualizar el Kardex de administración de medicamentos según las ordenes médicas realizadas	<b>Dashboard (software institucional)</b>	Jefe de Enfermería
<b>4</b>	<b>H</b>	<p>Identificar los medicamentos y/o Dispositivos médicos al usuario y al consumo del servicio asistencial a devolver, que por Orden Medica, cambio de conducta o alta del usuario no se utilizaron en el tratamiento; para su respectiva devolución:</p> <p>a. Registrar en el Dashboard Institucional los medicamentos, y/o dispositivos médicos a devolver: cantidad del producto no utilizado en el paciente.</p> <p>b. Verificar que el medicamento y/o Dispositivo Medico a devolver, cumpla con los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de vencimiento</li> <li>• Estado de las soluciones inyectables (que no estén averiadas)</li> <li>• Etiquetas en buen estado (sin tachones, ni enmendaduras, que no le falte información)</li> </ul>	<p><b>Solicitud medicamentos ambulatorios Prescripción institucional (software institucional)</b> / <b>ADT-S4-F23 Fórmula médica</b> / <b>Dashboard (software institucional )</b> / <b>Devolución de dispensación ( software institucional )</b> / <b>ADT-S4-F1 Devolución medicamentos y dispositivos médicos (formato contingencia)</b></p>	<p>Medicos servicio asistencial / Jefe de Enfermería / Auxiliares enfermería</p>

<b>PROCESO:</b> APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO	<b>CODIGO:</b> ADT-S4-P10	<b>VIGENCIA:</b> 02/12/2023	<b>V6</b>	<b>PÁGINA</b> 3 de 8
---	---------------------------	-----------------------------	-----------	----------------------

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frascos con sello de seguridad.</li> <li>• Medicamentos de cadena de frio con el respectivo almacenamiento de (2 a 8°C) en nevera.</li> <li>• Medicamentos, tabletas y dispositivos médicos adecuados; no deben estar abiertos.</li> <li>• Confirmar la devolución en el software Institucional, en el perfil del paciente el cual genera un número consecutivo.</li> </ul> <p>c. Garantizar que los medicamentos y/o dispositivos médicos, estén en buenas condiciones de calidad para el ingreso nuevamente al inventario: donde se apertura la dispensa para la respectiva devolución de las unidades dispensadas.</p> <p>d. Verificar que la relación de los productos coincida con sus nombres y cantidades.</p> <p>e. Indicar la cantidad a devolver.</p> <p>f. Realizar la devolución completa en los formatos y/o documentos establecidos por la Institución de los</p>		
--	--	--	--

<b>PROCESO:</b> APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO	<b>CODIGO:</b> ADT-S4-P10	<b>VIGENCIA:</b> 02/12/2023	<b>V6</b>	<b>PÁGINA</b> 4 de 8
---	---------------------------	-----------------------------	-----------	----------------------

	<p>medicamentos y/o dispositivos médicos al servicio farmacéutico de cada sede, que se dispensan a necesidad y que no han sido ni serán utilizados en el paciente, sin permitir que los mismos se acumulen. Si se llegase a presentar dificultades o fallas con el sistema, se dispone del formato manual como contingencia, respectivo nombre y cantidad medicamentos, dispositivos médicos e insumos que se devuelven a farmacia, de lo contrario se debe realizar la devolución a través del software.</p> <p>g. Entregar en el servicio farmacéutico los medicamentos, insumos y dispositivos</p> <p>h. Verificar que coincida la devolución con lo recibido, se imprime la devolución.</p> <p>i. Ubicar y almacenar los medicamentos y dispositivos médicos devueltos en las áreas dispuestas de los servicios farmacéuticos según orden designado (orden alfabético).</p>		
--	---	--	--

5	H	<p>Cuando existe vencimiento de los productos de stock habilitados, se procede a:</p> <p><b>Servicio farmacéutico:</b> recoge los productos con fechas de vencimiento próximas a vencer y repone dichos productos por buenas fechas de vencimiento para los correspondientes stocks habilitados.</p> <p><b>Trasladar a la Bodega principal del operador logístico.</b></p> <p><b>ALMACEN:</b> revisa la solicitud y distribuye por los servicios demandantes realizando el cambio.</p>	<p><b>Dashboard ( Software Institucional )</b> / <b>ADT-S4-F1 formato Devolución medicamentos y dispositivos médicos</b> / <b>ADT-S4-F3 Control de fechas de vencimientos de los medicamentos y semaforización.</b></p>	<p>Médicos servicio asistencial / Jefe de Enfermería / Auxiliares enfermería / Almacén / Regente de farmacia outsourcing</p>
6	H	<p>Revisar las devoluciones; en el caso de la devolución por falla terapéutica o reacción adversa, para el caso de RAM (Reacciones adversas de Medicamentosas) informar al área de auditoria de Farmacia y/o área Biomédica, para casos de fallas con el uso de Insumos y/o Dispositivos médicos; para iniciar de esa manera el proceso de vigilancia activa.</p>	<p><b>ADT-S4-F1 Solitud devoluciones medicamentos y dispositivos médicos Formato</b> / <b>ADT-S4-M1 Manual de Farmacovigilancia y Tecnovigilancia</b></p>	<p>Médicos servicio asistencial / Jefe de Enfermería / Auxiliares enfermería / Regente de farmacia / Auxiliar en servicios farmacéutico / Regente E.S.E CEO / Ingeniero biomédico</p>

7	H	Escanear la hoja impresa de la devolución y archivar en orden cronológico.	<b>Informe de auditoria</b>	Regente de farmacia outsorsing / Regente de farmacia E.S.E CEO
8	V	Realizar auditorías para verificar el cumplimiento del procedimiento.	<b>Informe de auditoria</b>	Regente de farmacia outsorsing / Regente de farmacia E.S.E CEO
9	A	Presentar ante los comités de Farmacovigilancia, tecnovigilancia, el informe de auditoría, identificando las causas de devolución y las oportunidades de mejora.	<b>GC-S1-F5</b>	Regente de farmacia
10	A	Generar el plan de mejoramiento a las oportunidades de mejora detectadas en las diferentes auditorias.	<b>Plan de mejoramiento</b>	Profesional Gestión servicios Hospitalarios / Regente de farmacia / Almacén

### CONSIDERACIONES ESPECIALES

#### CAUSAS DE DEVOLUCION

1. Por cambio de tratamiento
2. Rechazo por el paciente
3. Medicamento suspendido
4. Cambio de vía de administración
5. Cambio de Dosis.
6. Cambio en la frecuencia de administración.
7. Reacciones adversas medicamentosas.
8. Errores de dispensación.
9. Errores de administración.

<b>PROCESO:</b> APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO	<b>CODIGO:</b> ADT-S4-P10	<b>VIGENCIA:</b> 02/12/2023	<b>V6</b>	<b>PÁGINA</b> 7 de 8
---	---------------------------	-----------------------------	-----------	----------------------

10. Omisión de dosis.
11. Por ahorro justificado.
12. Ausencia del paciente
13. Remisión del paciente
14. Deceso o Muerte del paciente.
15. Alta del paciente
16. Deterioro o problema de calidad.
17. Avería
18. Vencimiento
19. Traslados
20. Otros.

COPIA CONTROLADA ESE CEO



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS Y / O  
DISPOSITIVOS MÉDICOS**



PROCESO:  
APOYO DIAGNOSTICO Y  
TERAPEUTICO

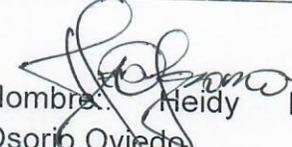
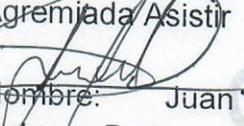
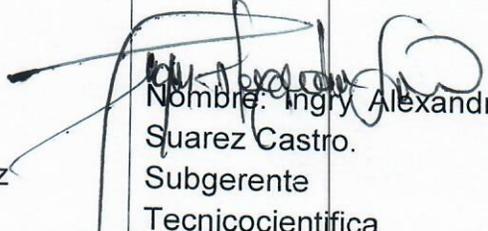
CODIGO: ADT-S4-P10

VIGENCIA: 02/12/2023

V5

PÁGINA 8 de 8

**CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
3	Modificación del documento.	06/07/2016
4	Modificación del documento	29/06/2017
5	Modificación del documento: Se modifica el documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso de "Soporte Terapéutico". Los Ajustes que se realizaron fueron los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de la vigencia</li> <li>• Ajustes estructurales.</li> </ul>	17/11/2021
6	Modificación del documento: Se modifica el documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso de "Soporte Terapéutico". Los Ajustes que se realizaron fueron los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de la vigencia</li> <li>• Actualización general del contenido</li> <li>• Ajustes estructurales.</li> </ul>	02/12/2023
<p>Nombre:  Heidi Lorena Osorio Oviedo Agremiada Asistir</p> <p>Nombre:  Juan Felipe Cabrera Peña Agremiado Asistir.</p> <p><b>Elaboró</b></p>	<p>Nombre:  Milvia Inés Pérez Agremiada Asistir</p> <p><b>Revisó</b></p>	<p>Nombre:  Ingrid Alexandra Suarez Castro. Subgerente Tecnocientífica</p> <p><b>Aprobó</b></p>

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina