

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA.  
UNAN- LEÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS.  
CARRERA DE FARMACIA.**



**MONOGRAFIA PARA OPTAR AL TITULO DE LICENCIADO  
QUIMICO FARMACEUTICO**

**TEMA:**

**Calidad de las buenas prácticas del sistema de dispensación en el servicio de farmacia en el centro de salud Sutiava “Félix Pedro Picado” durante el mes de octubre del 2005**

**AUTORES: Br. Mercedes Noelia Abarca Lezama.  
Br. Violeta Gabriela Pacheco Chèvez.  
Br. Karla Angelina Valle.**

**TUTOR(a):**

**Lic. Rosario Mendieta de Medina**

**León, 31 de Marzo 2006.**



## DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a quienes han colaborado a que alcancemos nuestras metas propuestas y en especial a:

**DIOS nuestro señor, creador del universo** por habernos otorgado el don precioso de nuestra existencia, la sabiduría, fortaleza y capacidad para llegar a realizar este trabajo.

**Nuestros padres** que con amor, sacrificio y entrega nos brindaron todo su apoyo moral y económico necesario para llegar a la finalización de este proyecto.

**Nuestros maestros** que con bondad, vocación, paciencia y cariño nos han brindado sus conocimientos para así formar profesionales íntegros, honestos y disciplinados.



## AGRADECIMIENTO

Agradezco eternamente a:

**DIOS mi padre celestial**, hacedor de amor, que ha iluminado mi caminar, dándome día a día el don de pensar y de vivir al igual que la fortaleza para culminar esta última fase de mis estudios.

**Mi padre Sr. Javier Abarca**, que me ha brindado su apoyo, amor, cariño y me alentó a seguir adelante en aras de alcanzar la meta que me había propuesto.

**Mi madre Sra. Catalina Lezama**, ha ese ser maravilloso llena de amor, sacrificio, bondad, nobleza viva, honestidad quien me dio la oportunidad de superarme y enseñarme el buen camino.

**Mis hermanos, Emilia, Eduardo, Cesar Abarca**, en todo momento han estado conmigo dándome su apoyo incondicional.

**Mis maestros** quienes con su empeño esfuerzo y abnegación me impulsaron ha terminar una etapa de mi vida y empezar otra. Especialmente a:

**Mi tutora Lic. Rosario Mendieta** por haber compartido todos sus conocimientos y tener la bondad de colaborar ha terminar esta tesis monográfica.

**Mis amigos** y a todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron en la realización de este trabajo.

**Mercedes Noelia Abarca Lezama.**



## AGRADECIMIENTO

Infinitamente agradezco a:

**DIOS todo poderoso y la virgen Maria** por haber iluminado mi camino, regalarme la capacidad y paciencia para finalizar este trabajo investigativo.

**Mis padres Sr. Rene Pacheco Moreno y Sra. Juanita de Pacheco**, por haberme brindado, amor, cariño, comprensión ya que sin su ayuda, apoyo y sacrificio no hubiese podido culminar mis estudios.

**Mis hermanas, Claudia, Llieth**, especialmente a **Elda Pacheco** que con el apoyo consejo, cariño y colaboración me ha ayudado a la realización de este trabajo.

**Mis maestros** por los conocimientos brindados, paciencia y disponibilidad para educarme.

**Mi tutora Lic. Rosario Mendieta** por estar siempre disponible y atenta para poder lograr la meta y culminar este trabajo.

**Violeta Gabriela Pacheco.**



## AGRADECIMIENTO

**A DIOS padre todopoderoso**, quien me dio el don de la vida y ha sido mi fiel amigo en el recorrido de mi vida. Gracias señor por guiar mis pasos cada día, brindándome salud, sabiduría y fortaleza para superar los obstáculos que encontré en mi camino hasta ser posible la culminación de este estudio.

**A mis padres, Sr. Víctor Manuel Mejía Reyes y Sra. Graciela Valle Meléndez**, por su amor, cariño, comprensión y apoyo incondicional en todo momento, por ser la base de mi formación y enseñarme el camino correcto a seguir en la vida, que con humildad han hecho realidad el fruto de su esfuerzo.

**A mis hermanos Francis Lorena, Víctor Javier y Fátima del Rosario**, por ser ángeles en mi vida que con su apoyo incondicional siempre me alentaron para seguir adelante en aras de alcanzar las metas que me había trazado.

**A mi tutora Lic. Rosario Mendieta**, que con su experiencia dedicación y esfuerzo, me animó y orientó para la debida realización de este estudio monográfico.

**A mis amigos**, por su apoyo y disponibilidad a esforzarme para lograr mis anhelos.

A todas las personas que estuvieron dispuestas a brindarme su apoyo para la realización de este estudio.

**Gracias a todos.**

**Karla Angelina Valle.**



**TEMA:**

**Calidad de las buenas prácticas del sistema de dispensación en el servicio de farmacia en el centro de salud Sutiava “Félix Pedro Picado” durante el mes de octubre del 2005**



---

---

Índice de contenido.

Introducción.....1

Objetivos.....5

Marco teórico.....6

Diseño metodológico.....27

Resultados.....32

Conclusiones.....50

Recomendaciones.....51

Bibliografía.....52

Anexos.....53



## INTRODUCCIÓN

Los servicios farmacéuticos incluyen toda gestión que garantice una farmacoterapia óptima, además integra las actividades de investigación, preparación, distribución, control, utilización y educación en los medicamentos y otros insumos médicos, ofreciendo información y asesoramiento a quienes lo prescriben, indican o usan dichos productos.

Un servicio farmacéutico implica un compromiso con el usuario desarrollando actividades para asegurar un uso adecuado de los medicamentos, una buena salud y calidad de vida en el marco de la atención primaria de la salud, esto involucra la aceptación por parte de los farmacéuticos de una responsabilidad compartida con los otros profesionales de la salud y con los pacientes para contribuir el éxito de la farmacoterapia.

Para mejorar la calidad de vida de los pacientes no basta que el medicamento sea producido con calidad, es necesario la intervención del profesional farmacéutico durante el proceso de distribución de medicamentos hasta lograr el objetivo terapéutico para el que fue indicado. Para ello, fue imprescindible la existencia de medidas que verifiquen sistemáticamente el cumplimiento de las buenas prácticas en todos los servicios farmacéuticos a fin de preservar la calidad de los medicamentos y propiciar su utilización racional.

El servicio de farmacia a través de la atención farmacéutica al paciente responde a la orden o prescripción médica y lleva a cabo la dispensación de medicamentos al paciente. El farmacéutico entrega los medicamentos al paciente utilizando sistemas de dispensación que garanticen la seguridad, rapidez y control del medicamento, brinda información a ese paciente para lograr el cumplimiento de la



terapia y efectúa el seguimiento fármaco terapéutico necesario de acuerdo a la terapia indicada por el médico.

El servicio al paciente externo o ambulatorio se inicia con la presentación de la receta para la obtención del medicamento.

En este momento donde el farmacéutico comparte la responsabilidad con el personal médico al interpretar la orden, preparar u orientar la dispensación asegurando que el paciente reciba el medicamento en la dosis para la indicación correcta y así lograr el cumplimiento de la terapia indicada.

El rol del profesional farmacéutico enfatiza la educación no solo al paciente en particular sino también a la sociedad o comunidad, al personal médico y al de farmacia, estableciéndose así que la responsabilidad del farmacéutico va más allá de la mera dispensación del medicamento.

Por estas razones el farmacéutico debe conocer que factores influyen en la calidad de las buenas prácticas del sistema de dispensación de los profesionales del servicio de farmacia específicamente en el centro de salud de Sutiava durante el mes de octubre del 2005.

Estudios realizados en farmacias públicas y privadas a nivel primario, en el municipio de León durante el periodo de febrero-marzo 2001, revelan que no se cumplen buenas prácticas de expendio en farmacias privadas y públicas.

Durante el periodo comprendido de octubre-noviembre 1999 en la ciudad de León un estudio dirigido a conocer sobre prácticas de dispensación en las enfermedades prevalentes en los infantes menores de 5 años en los centros de salud Mántica Berio y Sutiava se obtuvo información tal como:



- ❖ Los medicamentos no fueron dispensados con etiqueta.
- ❖ Ninguno fue dispensado con nombre de fábrica.
- ❖ En cuanto a la información brindada a los pacientes en el centro de salud Mántica fue de un 100%, mientras que en el de Sutiava resultó ser 0%.

El resultado obtenido en un estudio de evaluación logística del suministro de medicamentos esenciales, vacunas y las prácticas de dispensación en las enfermedades de la infancia en los centros de salud de Télica y Noel Ortega de los municipios de Télica y la Paz Centro del SILAIS-León, en el periodo comprendido de marzo-septiembre 2001 nos muestra que ningún medicamento iba acompañado de etiqueta, todos los medicamentos fueron dispensados con nombre genérico según prescripción y la información brindada por el personal de salud fue de un 95% por el farmacéutico y de un 75% por el auxiliar.

El estudio más reciente es el de prácticas de dispensación del servicio de farmacia del centro de salud Enrique Mántica Berio, SILAIS-León, durante el mes de marzo 2005 el cual concluye que el cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación por el personal de farmacia en este centro de salud es regular ya que la interpretación científica de la receta, el etiquetado del medicamento y la información brindada no se realiza completamente.

Los medicamentos dispensados conforme prescripción médica son en su mayoría con nombre genérico y sin etiqueta, la información brindada a los pacientes se enfocó en dosis y frecuencia de administración. El conocimiento del farmacéutico en estas unidades de salud con respecto al tema es excelente, mientras que los auxiliares solo reciben una categoría regular de conocimientos.

La dispensación es uno de los principales elementos del uso racional de medicamentos cuya garantía de calidad se encuentra en la aplicación adecuada de conocimientos que rigen el cumplimiento de su práctica eficaz.



El presente trabajo investigativo pretende determinar la calidad del servicio de dispensación dentro de la atención primaria brindada en el centro de salud Sutiava-León haciendo evaluación y disponiendo de información reciente acerca de la forma de realizar este servicio en esta unidad de salud de modo que se pueda identificar posibles debilidades que lleguen a afectar de alguna modo el beneficio terapéutico de la prescripción médica por falta de recomendaciones necesarias en la dispensación del medicamento y así proponer alternativas de solución y contribuir en la mejora del servicio de farmacia.



**OBJETIVO GENERAL:**

- ❖ Evaluar la calidad de las buenas prácticas del sistema de dispensación en el servicio de farmacia del centro de salud de Sutiava Félix Pedro Picado durante el mes de octubre del año 2005.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- ❖ Identificar las funciones y pasos que realiza cada uno de los profesionales que participan en las buenas prácticas de dispensación en la farmacia.
- ❖ Medir el % de medicamentos que son dispensados conforme a la prescripción médica.
- ❖ Determinar el % de medicamentos que son dispensados con etiqueta y sin etiqueta.
- ❖ Indagar acerca del conocimiento que tiene el personal de farmacia sobre las buenas prácticas de dispensación y su relación con las capacitaciones recibidas sobre el tema.



## MARCO TEÓRICO

Se entiende por el ejercicio de la farmacia la aplicación de los conocimientos y medios de las ciencias básicas: química, bioquímica, biología, fisiología, farmacología, toxicología y de las ciencias farmacéuticas, en la investigación, síntesis, análisis, desarrollo y transformación de materias primas en drogas, medicamentos cosméticos, y demás productos que incidan en la salud individual o colectiva; comprendiendo el control de la calidad y vigilancia sanitaria y suministro de los mismos.

La misión de la práctica farmacéutica es desarrollar, elaborar y dispensar medicamentos además de suministrar otros productos y servicios para el cuidado de la salud, ayudando a la sociedad a emplearlos de la forma adecuada.

### **Responsabilidades del farmacéutico.**

Adquisición, custodia y conservación de los medicamentos.

### **Servicios farmacéuticos.**

Es un grupo de prestaciones relacionadas con el medicamento destinado a apoyar las acciones de salud que demanda la comunidad a través de una atención farmacéutica que permita la entrega expedita y oportuna de los medicamentos a pacientes hospitalizados y ambulatorio con criterios de calidad en la farmacología.

Los servicios farmacéuticos son parte integral de los servicios y programas de salud representan un proceso que abarca el suministro de medicamentos en todas y cada una de sus etapas consecutivas.



---

---

Los servicios farmacéuticos tienen como objetivo el asegurar el uso racional de los medicamentos, mediante la implantación de normas de distribución y dispensación que permitan una entrega rápida y efectiva de medicamentos a cada uno de los pacientes.

### **Papel del farmacéutico en la atención sanitaria.**

El farmacéutico al dispensar los medicamentos, representa un papel muy importante en la atención sanitaria porque ya se sabe que una mala dispensación puede romper la cadena de la atención sanitaria, malogrando un buen diagnóstico y una correcta prescripción. De ahí que la responsabilidad de la dispensación o despacho sea de igual trascendencia que la propia prescripción, pero a pesar que la dispensación sea el principal papel del farmacéutico en la atención sanitaria no es el único porque el farmacéutico representa otros papeles tan importantes como: el seguimiento fármaco terapéutico y la promoción del uso racional de los medicamentos.

### **Funciones técnicas y administrativas del regente de farmacias públicas.**

Dispensación e información de medicamentos.

- ❖ Revisión de recetas médicas.
- ❖ Realizar la atención farmacéutica al público a través de la información de las recetas e información necesaria para el uso de medicamento.

### **La dispensación dentro del subsistema de distribución en el sistema de suministro.**

- ❖ **Selección:** etapa en la cual se definen los medicamentos que conforman el objeto de suministro.



- ❖ **Programación:** proceso que determina las necesidades totales de medicamento y la compatibilización de recursos financieros disponibles en función de las propiedades de tratamiento de las enfermedades.
- ❖ **Adquisición:** corresponde a los métodos de obtención o compra de medicamentos.
- ❖ **Almacenamiento:** corresponde a la fase de preservación y custodia de los medicamentos desde su ingreso efectivo a las instalaciones hasta su salida de las mismas.
- ❖ **Distribución:** etapa que corresponde a la movilización de los medicamentos desde su abastecimiento hasta su dispensación al usuario.
- ❖ **Control:** incluye tanto el control de calidad de los medicamentos como el control administrativo del proceso del suministro, el primero pretende garantizar la conservación de calidad, seguridad y eficacia terapéutica del producto. El segundo está dirigido a garantizar la ejecución de las actividades y tareas del proceso en forma adecuada, oportuna y eficiente.
- ❖ **Evaluación:** incluye aspectos técnicos y administrativos, lo primero corresponde a la utilización de los medicamentos por parte de la población demandante, la identificación del posible impacto epidemiológico y la determinación del consumo, costo y gasto de medicamento, la evaluación administrativa por su parte está referida a identificar el grado de eficacia y eficiencia del desarrollo del proceso del suministro.
- ❖ **Información:** comprende la obtención, procesamiento e interpretación de los datos operativos del proceso de suministro así como los servicios de información de medicamentos, estos últimos forman parte del proceso educativo.



---

---

## Suministro de medicamentos.

Uno de los factores que repercute en el proceso de salud-enfermedad es el suministro de medicamento.

El suministro de medicamento es el arte, la técnica y la ciencia de aprovisionamiento, movimiento y uso de medicamento. Es un proceso complejo de tipo multidisciplinario y de carácter intersectorial; se pueden identificar dos procesos de suministro:

- ❖ Administrado por el sector público dirigido a la población que adquiere sus medicamentos a través de las instituciones del MINSA o de las instituciones de seguridad social.

Administrado por sector privado dirigido a la población que adquiere los medicamentos en farmacias privadas. En ambos sectores el suministro de medicamentos debe poner a disposición de la población necesitada medicamentos esenciales para el tratamiento de las enfermedades prevalentes que sean de calidad, eficaces y seguros.

El suministro de medicamentos debe verse como un sistema integral donde participan subsistemas.

**Sistema de distribución de medicamentos;** es aquel proceso que abarca el movimiento del medicamento desde que entra a la farmacia hasta que se administra al paciente.

## Dispensación de medicamentos.

**Dispensación:** Acto profesional realizado por un farmacéutico legalmente habilitado, en un establecimiento legalmente autorizado, consistente en la interpretación de una receta y la entrega oportuna del medicamento correcto al paciente indicado en el momento apropiado, acompañado de la información para



su buen uso y el cumplimiento de los objetivos terapéuticos buscados. Incluye también la entrega responsable de los medicamentos de venta libre y otros productos para el cuidado de la salud, el asesoramiento para prevenir incompatibilidades frente a otros medicamentos recetados y la derivación del paciente al médico cuando corresponda.

### **LUGARES DE DISPENSACION:**

De acuerdo a normas vigentes, se reconoce como lugares para la dispensación a:

- ❖ Farmacias institucionales y hospitalarias.
- ❖ Farmacias públicas.
- ❖ Farmacias privadas.

### **CARACTERÍSTICAS DEL BUEN DISPENSADOR:**

- ❖ Ser amable y atender al usuario o paciente con calidad y calidez.
- ❖ Usar la vestimenta adecuada.
- ❖ Conocer la ubicación de los medicamentos en la farmacia y su clasificación en el área de almacenamiento.
- ❖ Conocer la lista de medicamentos esenciales, el cuadro básico de medicamentos esenciales de los seguros de salud o de la institución.
- ❖ Conocer la norma establecida para prescripción y dispensación de los medicamentos de control especial, al igual que su manejo y almacenamiento.
- ❖ Estar capacitado para interpretar correctamente la receta médica.
- ❖ Detectar interacciones medicamentosas y prever la posibilidad de efectos adversos.
- ❖ Estar capacitado para elaborar el perfil fármaco terapéutico del paciente, realizar un seguimiento del paciente y garantizar el uso seguro y eficaz de los fármacos.



- ❖ Mantener sus conocimientos actualizados en lo referente a la acción farmacológica, indicación, dosificación, contraindicación, reacciones adversas, interacciones, así mismo debe de tener la capacidad de brindar al paciente información sobre las técnicas de administración del medicamento y recomendaciones generales.
- ❖ Conocer y aplicar los elementos éticos de la dispensación del medicamento.
- ❖ Debe de ser discreto guardando confidencialidad y evitando verter opiniones personales o indiscretas sobre la enfermedad del paciente y la medicación prescrita.

### **GUIAS DE DISPENSACION:**

Para garantizar que la dispensación del medicamento se lleva a cabo de una manera óptima, existen ciertas condiciones que deben conocerse y mantenerse bajo control, desde el espacio físico en el que se realiza el proceso de dispensación hasta el personal que la ejecuta.

Criterios que condicionan el proceso de dispensación sea el adecuado:

- ❖ La dispensación deberá ser realizada siempre por un farmacéutico o bajo la supervisión personal y directa del mismo. La responsabilidad del servicio debe recaer en un farmacéutico profesional.
- ❖ La garantía de un servicio de calidad requiere la adecuada identificación del personal de farmacia en función de su calificación técnica: profesional farmacéutico y profesional auxiliar.
- ❖ La dispensación se realiza con la agilidad suficiente y oportunidad necesaria, siendo necesario transmitir al usuario que el proceso de dispensación del medicamento puede requerir de cierto tiempo, lo cual va en su propio beneficio.



- ❖ Debe de disponerse de un área de atención, destinado al acto de dispensación, con espacio suficiente para informar del uso correcto al usuario. En lo posible esta área deberá:
- ❖ Estar localizado en un lugar de fácil acceso, de preferencia cercano a los servicios de consulta externa y emergencia.
- ❖ Con facilidad de comunicación interna y externa.
- ❖ Dotada de materiales y equipos suficientes.
- ❖ Con disponibilidad de líneas telefónicas o con acceso a teléfonos.
- ❖ Contar con textos básicos sobre medicamentos tales como, formulario terapéutico nacional, cuadros básicos de medicamentos de la institución, texto de farmacología, farmacoterapia, vademécum de especialidades farmacéuticas, protocolo de tratamiento y otros que sean necesarios para proveer la información requerida por el paciente de manera eficaz y completa.
- ❖ Se debe cumplir con los cuidados básicos de higiene y asepsia en el proceso de preparación de los medicamentos debiendo disponerse de áreas adecuadas para este proceso. Se debe de verificar que el etiquetado incluya toda la información sobre el medicamento y responda las señaladas en el envase original.
- ❖ Para el seguimiento y evaluación del proceso de dispensación, el farmacéutico podrá utilizar los siguientes indicadores:
- ❖ Frecuencia con que los usuarios reciben tratamientos inapropiados o inefectivos, como resultado de una inadecuada dispensación.
- ❖ Números de medicamentos deteriorados por un inadecuado preenvasado.
- ❖ Reclamo de los usuarios por problemas de identificación de medicamentos.

La captación tanto de profesionales farmacéuticos como del personal auxiliar deberá ser de carácter permanente, a través de programas de educación continua para lo cual se desarrolla capacitación interna entre personal de servicio. En el



caso del personal farmacéutico los programas de capacitación deben de contener por lo menos:

- ❖ Política de medicamentos y regulación farmacéutica y sanitaria.
- ❖ Reglamentos y normas para el uso del recetario y la provisión de servicio farmacéutico, atención farmacéutica.
- ❖ Función del farmacéutico y personal auxiliar.
- ❖ Normas fármaco terapéutica.
- ❖ Técnica y metodología para educar al paciente sobre medicamento.
- ❖ Gestión del suministro y vigilancia y control de medicamento.
- ❖ Organización, estructura y objetivo del servicio de farmacia.

**En el caso del personal auxiliar su capacitación debe de incluir:**

- ❖ Organización, estructura y objetivo del servicio de farmacia.
- ❖ Funciones del farmacéutico y personal auxiliar.
- ❖ Aspectos básicos sobre el medicamento y gestión del suministro.
- ❖ Normas y procedimientos para el uso del recetario.
- ❖ Área de empaque, acondicionado y dispensación de medicamento.
- ❖ Registro y normas de almacenamiento del medicamento.

**MODALIDADES DE DISPENSACION DEL MEDICAMENTO**

- ❖ Dispensación bajo receta valorada, bajo esta modalidad se dispensarán todos aquellos medicamentos que contengan estupefacientes, prescritos de acuerdo a disposiciones legales y formularios oficiales valorados y aprobadas por el MINSA.
- ❖ Dispensación bajo receta archivada, empleando esta modalidad se dispensará todos aquellos medicamentos denominados psicotrópicos siendo prescripto en el recetario que contemplen los datos requeridos el cual deberá numerarse y archivarse.



- ❖ Dispensación bajo receta médica, se aplica en el caso de aquellos medicamentos que no pueden ser despachados al público sin previa presentación de la prescripción médica.
- ❖ Dispensación libre o venta libre, de esta manera se dispensan los medicamentos que por su característica no requieren de receta médica y son expresamente autorizado por el MINSA.

### **Elementos principales de las buenas prácticas de dispensación según las normas COFA.**

#### **1-Calidad del medicamento:**

El farmacéutico debe garantizar la calidad de los productos que dispense asumiendo la responsabilidad técnica por la adquisición a proveedores legitimados por la autoridad sanitaria, la correcta conservación y almacenamiento, el fraccionamiento y el control del vencimiento de las especialidades magistrales, es responsable del cumplimiento con las normas de las buenas prácticas de preparación de farmacopea.

El farmacéutico debe cooperar en la detección y denuncia de medicamentos ilegales y de medicamentos con problemas de calidad o efectividad, con el fin de garantizar la calidad, seguridad y eficacia de los productos farmacéuticos.

#### **2-Entrega**

Es el acto de entregar el medicamento al paciente identificado o su representante, explicando verbalmente y con palabras sencillas y claras los siguientes elementos:

- ❖ El nombre del medicamento.
- ❖ La dosis e intervalo.
- ❖ Período de tratamiento.
- ❖ Indicaciones especiales.



**Medicamento de venta libre:** es una especialidad medicinal autorizada por la autoridad sanitaria que puede dispensarse sin prescripción. Se utiliza para el alivio y tratamiento de síntomas menores y por un periodo breve. Los principios activos que componen los medicamentos de venta libre tienen establecidas limitaciones en cuanto a dosis, uso y formas farmacéuticas, de tal manera que su utilización sin prescripción médica resulte segura. La elección del medicamento debe procurar que sea el que mejor se adapte a las necesidades del paciente, de ahí que se recomienda siempre el asesoramiento del farmacéutico para la mejor elección y utilización. De acuerdo con la sintomatología del caso, debe estar siempre presente la posibilidad de derivación del paciente al médico.

**Medicamento de venta bajo receta:** es una especialidad medicinal que para su dispensación requiere de una prescripción médica ajustada a la legislación vigente. El farmacéutico debe verificar la legalidad de la receta, interpretar adecuadamente la proscripción y asegurarse de una correcta dispensación.

Cuando existan dudas fundadas sobre la validez de la receta representada o la misma no estuviese clara, el medicamento no será dispensado y se informara del hecho al medico.

En los casos en que, a criterio profesional, se puedan producir efectos no deseados en el paciente, por lo particular forma de distribución y absorción del medicamento en el organismo, las contraindicaciones, los posibles efectos adversos o la toxicidad, el farmacéutico se comunicara con el medico prescriptor.

### **3- Información al paciente**

La dispensación de cualquier medicamento u otro producto para el cuidado de la salud, requiere del consejo profesional del farmacéutico el cual se conforma a partir de las informaciones que el usuario / paciente debe recibir. Sólo el



---

---

farmacéutico puede asumir el acto de aconsejar, dado su grado de conocimiento y formación técnica.

El proceso de esta información debe cumplir una serie de etapas desde el emisor (farmacéutico) hasta el receptor (usuario / paciente), en las cuales hay que contemplar tres requisitos fundamentales:

**Fuente de la información:** El farmacéutico debe proveerse de información objetiva, amplia y actualizada; además deberá ser de fuente confiable y con respaldo científico.

**Contenido de la información:** El farmacéutico debe informar en el momento de la entrega del medicamento sobre la forma correcta de administración, los efectos terapéuticos, los efectos adversos e interacciones de relevancia clínica, prevaleciendo, si fuera necesario, la derivación o comunicación con el prescriptor. También debe advertir de los riesgos del incumplimiento del tratamiento o de una automedicación. Debe reforzar las indicaciones del prescriptor en cuanto a los hábitos higiénicos sanitarios y alimentarios adecuados para la patología en cuestión, ya que muchas veces constituyen la primera garantía de la efectividad terapéutica.

La secuencia de la información sobre medicamento que se debe transmitir al paciente con paciencia y claridad, comprende:

- ❖ Efecto terapéutico.
- ❖ Dosis y cantidad de medicamento a tomar.
- ❖ Vías de administración.
- ❖ Número de veces por día y en que momento del día tomarlo.
- ❖ Duración del tratamiento indicado.
- ❖ Precauciones durante su utilización.
- ❖ Efectos secundarios más frecuentes.



**Instrumentos informativos:** Una vez definidas las necesidades de información del paciente, el farmacéutico deberá planificar los métodos y, eventualmente, elegir los materiales más adecuados para suministrarla (hojas informativas, folletos, videos, demostraciones prácticas, otros).

#### **4-Promoción del uso racional del medicamento**

Corresponde a una Buena Práctica de Dispensación promover, en todo momento, el uso racional del medicamento, entendiendo como tal el proceso que comprende la prescripción apropiada, la disponibilidad oportuna, los precios accesibles, la dispensación en condiciones adecuadas y el uso en las dosis indicadas, los intervalos definidos y el periodo de tiempo indicado. La atención farmacéutica provee una sistemática de trabajo para garantizar el uso racional del medicamento.

#### **5- Área de atención**

Se deberá disponer, dentro de la farmacia, de un sector diferenciado del resto, destinado al acto de dispensación, con espacio suficiente para realizar adecuadamente las tareas de entrega del medicamento e información para su uso correcto. Dentro de éste sector se recomienda definir un espacio privado o semiprivado para atención individual de cada paciente, o para la realización de intervenciones de atención farmacéutica.

#### **6-Comunicación**

La comunicación constituye la base de las relaciones interpersonales, ya que con ella se intercambian mensajes e ideas. Se asienta en la capacidad de las personas para manejar la expresión verbal y no verbal (corporal, gestual, etc.). La relación farmacéutico-paciente se basa en una comunicación global sobre medicamentos y salud que permita alcanzar los objetivos de la dispensación.



Resulta de gran importancia el modo en que el farmacéutico transmite la información ya que debe procurar comprobar que lo informado fue comprendido. Corresponde que dicha atención se brinde en una atmósfera de privacidad, manteniéndose la confidencialidad de la información del paciente. Los productos y servicios brindados deben proporcionarse de acuerdo con estándares y procedimientos éticos y científicos aceptados según las leyes vigentes.

### **7- Documentación**

La documentación del proceso de dispensación está centrada en el registro de las recetas de medicamentos controlados (libros recetario, psicotrópicos y estupefacientes, etc.) y el de las intervenciones farmacéuticas (libro de inyecciones o vacunas, de intervenciones farmacéuticas o los que la legislación establezca). La documentación de las prestaciones farmacéuticas posibilita la obtención de datos estadísticos que contribuirán a alcanzar mejoras en la atención sanitaria en general y en el uso de los medicamentos en particular.

### **8- Personal de apoyo**

Para cumplir las buenas prácticas de dispensación, se aconseja contar con personal auxiliar capaz de realizar tareas que no impliquen juicio profesional, bajo la supervisión del farmacéutico. El personal auxiliar debe recibir capacitación adecuada. La dispensación y la atención farmacéutica son responsabilidad exclusiva del profesional farmacéutico.

### **9- Deontología**

De acuerdo con los códigos de ética de los colegios o asociaciones profesionales que regulan la profesión, se debe tener presente en todo acto de dispensación los deberes éticos profesionales con el paciente / consumidor, y el necesario respeto entre los profesionales de la salud. En todo momento se debe actuar con la



---

---

seguridad que da el respaldo científico, pero sin olvidar las limitaciones propias de la profesión.

### **10- Vestimenta e identificación**

Para ejercer su actividad, el farmacéutico deberá usar guardapolvo o similar y mantener correctos hábitos higiénicos. Deberá además, exhibir en su guardapolvo la identificación, que lo acredita como tal.

### **11- Actualización de los conocimientos**

El farmacéutico deberá mantener sus conocimientos actualizados a lo largo de toda su vida profesional. Los temas farmacéuticos, farmacológicos y fármacos terapéuticos, y la forma adecuada de transmitirlos se consideran esenciales en el proceso de la dispensación, por ende, el profesional debe involucrarse en la educación continua o permanente.

## **PROCESO DE DISPENSACIÓN**

El término de dispensación abarca todas las actividades realizadas desde la recepción de la prescripción hasta la entrega al paciente del medicamento prescrito.

### **Comprende los siguientes pasos:**

**1-Recepción y validación de la receta médica.** El proceso de dispensación se inicia con la presentación de la receta médica, siendo fundamental. El dispensador debe recibir y atender amablemente al usuario.

La receta es el documento que contiene la orden que el equipo médico dirige al farmacéutico donde solicita un medicamento para un paciente en particular en una dosis específica y para usar en un tiempo determinado. Por lo tanto, toda receta para ser dispensada debe cumplir con los requisitos establecidos en la normas de prescripción.



Una receta puede ser terapéuticamente inútil si la orden médica no es clara para el personal de farmacia.

Hacer la identificación respectiva del tipo de receta y dispensar de acuerdo a la norma elaborada, especialmente para aquellos medicamentos de control especial.

En caso de no contar con el medicamento prescrito se deberá consultar en la medida de las posibilidades con el médico prescriptor. Si el usuario se halla afiliado a un seguro de corto plazo y dependiendo del fármaco requerido, se podrá indicar el día que debe retornar para su entrega.

## **2-Comprensión e interpretación de la receta médica**

Luego de la recepción de la receta se procede a la lectura e interpretación de la misma. Esta función debe ser exclusiva del profesional farmacéutico asegurándose que tenga el nombre del o los principios activos del medicamento, dosis, vías de administración, frecuencia, duración del tratamiento, concentración, forma farmacéutica y cantidad de unidades para el tratamiento, seguido de la fecha, firma y sello de los datos del médico prescriptor. Asimismo debe verificar si el médico ha colocado las indicaciones para la administración, sobre todo en el caso de inyectables.

Si la prescripción estuviera incompleta o existiese duda sobre la misma, el farmacéutico debe comunicarse con el médico prescriptor o dependiendo del cambio requerido, puede enviar un mensaje en el reverso de la receta o una nota adjunta explicando la causa de la devolución de la receta.



El farmacéutico puede adicionar, en la receta, rótulos auxiliares para añadir cualquier otra información que sea necesaria referente a como administrar, preparar y conservar el medicamento.

Se recomienda la asignación de un número a la prescripción para ordenar el proceso de dispensación y el archivo de las recetas.

Ejemplo de receta.

CENTRO DE SALUD SUTIAVA	INDICACIONES:
Rp.	
Fidel Áreas	Ampicilina 250mgs.
Edad: 1 año	
	1 cucharadita 6 a.m.
AMPICILINA 250 mg.	12 m por 7 días.
Suspensión	6 p.m.
Frasco	12 p.m.
3 - Enero – 1995	
Firma	

### 3-Preparación de los artículos para su entrega.

Esta parte del proceso comienza una vez que la prescripción se ha comprendido sin dudas y que la cantidad se ha calculado.

- ❖ Seleccionar el envase de las existencias o realizar preenvasado: se selecciona el artículo leyendo la etiqueta y comparándola con lo que aparece en la prescripción.



- ❖ Medir o contar la cantidad a partir de los envases de las existencias, tomando en cuenta el tipo de medicamento, si es líquido debe de medirse en recipiente limpio evitando en todo momento que la etiqueta se deteriore. Los comprimidos y las capsulas pueden contarse sin que las manos del dispensador toquen el medicamento de forma directa ya que esto influye en la calidad del medicamento.
- ❖ Los comprimidos y las capsulas deben de envasarse en recipientes limpios con tapones o cierres eficaces.

La preparación dispensada debe de comprobarse comparándola con la prescripción y con los envases de existencia utilizados.

#### **4-Registro del acto de dispensación.**

Los registro de la entrega a los pacientes son esenciales ya que pueden utilizarse para verificar existencias empleadas o si se necesita seguir la pista a un problema relacionado con los medicamentos entregados a los pacientes.

Se pueden usar tres métodos.

- ❖ Si se tiene una prescripción el personal encargado debe marcarla, anotarla y archivarla o anotar detalles en un libro de registro.
- ❖ Si la prescripción se devuelve al paciente debe de anotarse detalles de los medicamentos dispensados en el libro de registro antes de entregarlos al paciente donde debe constar fecha, nombre, edad del paciente, nombre y contenido del medicamento, cantidad entregada y nombre del que dispenseo.
- ❖ Si se utilizan ordenadores el programa utilizado conservara la información que podrá ser recuperada para elaborar informes de resumen.



---

---

## 5-Entrega de los medicamentos al paciente con instrucciones y consejos claros.

El medicamento debe de entregarse al paciente identificado o su representante con instrucciones claras, añadiendo los consejos que sean conveniente sobre la terapia.

Los consejos verbales son muy importantes ya que el analfabetismo y un contenido deficiente de la etiqueta pueden dar lugar a problemas.

A parte de insistir, la frecuencia, la duración del tratamiento y la vía de administración es prioritaria ofrecer al paciente una información que permita obtener del tratamiento un efecto máximo.

Por lo tanto, los consejos se deben centrar en:

- ❖ Cuando tomar el medicamento (sobre todo en relación con las comidas y los otros medicamentos).
- ❖ Como tomarlo (masticado, tragado entero, con mucho agua).
- ❖ Como guardarlo y cuidarlo para que se conserve bien.

Es preciso mencionar los efectos frecuentes pero inofensivos (nauseas, diarrea ligera, cambio de color en la orina) para evitar que el paciente se asuste y abandone el tratamiento. Los efectos mas graves deben mencionarse cuando se esta de acuerdo con el prescriptor.

Hay que asegurarse de que el paciente comprende las instrucciones y siempre que sea posible debe hacer que el receptor las repitas.

### **Medicamento genérico**

Las características principales de un medicamento genérico son las siguientes:

Se trata de una especialidad farmacéutica que tiene el mismo principio activo, la misma dosis, la misma forma farmacéutica y las mismas características cinéticas,



dinámicas y técnicas que un medicamento que no está protegido por patente alguna y que es utilizado como referencia legal técnica.

- ❖ El medicamento genérico debe aportar la demostración de bioequivalencia terapéutica con el medicamento original que le sirve de referencia.
- ❖ Se podrán comercializar los medicamentos genéricos una vez haya expirado la patente del medicamento original o de referencia y, por tanto, haya finalizado el tiempo de exclusividad del laboratorio investigador.
- ❖ Los genéricos son medicamentos de calidad, seguridad y eficacia demostrada, elaborados a partir de principios activos bien conocidos y que se comercializan con el nombre de la sustancia medicinal correspondiente seguida de un indicativo de su condición de genérico.
- ❖ Tienen menor precio que sus correspondientes medicamentos de referencia.

### ¿Qué es una D. C. I?

El DCI o *Denominación Común Internacional* es la denominación oficial con que se reconoce a un principio activo farmacológico. Este tipo de denominación está regulada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y es asignado por ella, a propuesta del laboratorio fabricante. Utiliza unas reglas de prefijos y sufijos que sirven para encuadrar a muchos principios activos dentro de grupos farmacológicos específicos.

Las DCI se publican en latín y en inglés, pero existen versiones para las principales lenguas que han sido adoptadas oficialmente por los países donde tales lenguas tienen carácter oficial.



---

---

## ¿Cómo se garantiza el efecto terapéutico de los genéricos?

Los genéricos tienen garantizado su efecto terapéutico al haber demostrado idéntico perfil de equivalencia que el producto de referencia. En farmacocinética poseen unos parámetros ( $C_{máx}$ ,  $T_{máx}$ , AUC) semejantes al medicamento original, lo que les garantiza las mismas características farmacológicas y toxicológicas.

## ¿Qué ventajas aportan?

Los genéricos suponen un ahorro importante sobre los medicamentos originales de marca. Es un beneficio directo para el ciudadano al pagar menos por el fármaco y contribuyen a racionalizar el gasto público en medicamentos, sin que por ello baje la calidad y la eficacia del genérico.

## ¿Por qué son más económicos?

Los motivos principales para que los medicamentos genéricos posean un menor precio son fundamentalmente dos:

### **Ausencia de gastos de investigación:**

El medicamento genérico contiene un principio activo que ha sido previamente investigado, protegido por patente, y que una vez que ésta ha expirado puede ser adquirido y comercializado de forma generalizada. De esta manera, en el precio del medicamento genérico no repercutirá ningún gasto achacable a la investigación y desarrollo (I + D).

Reducción de los costos asociados al producto.

El menor costo de la materia prima tras la expiración de la patente y aumento de la oferta, los menores costos de fabricación y control por la experiencia previa del



producto, así como los menores gastos en la promoción comercial del producto hacen que todo ello revierta positivamente en el costo total del producto.



---

---

## DISEÑO METODOLÓGICO

### **Tipo de estudio.**

El presente estudio es de tipo prospectivo, cualitativo de dispensación y de corte transversal realizado en el centro de salud Félix Pedro Picado.

### **Área de estudio.**

Está constituido por el área de servicio de farmacia del centro de salud Sutiava “Félix Pedro Picado” de la ciudad de León.

### **Universo.**

Está constituido por 200 personas que asistieron al centro de salud Félix Pedro Picado durante el mes de octubre del 2005.

### **Muestra.**

Está conformada por 100 personas lo cual representa el 50% del universo.

### **Criterios de selección de la muestra:**

- ❖ Disposición del personal de farmacia para colaborar con este estudio.
- ❖ Disposición del paciente para brindar información sobre la dispensación de las recetas.
- ❖ Demanda de atención del servicio de farmacia durante el mes de octubre del 2005.



**Variables:**

- ❖ Cumplimiento de los pasos del proceso de las buenas practicas de dispensación.
- ❖ Medicamentos dispensados conforme prescripción médica.
- ❖ Medicamentos dispensados con etiqueta y sin etiqueta.
- ❖ Conocimientos sobre las buenas prácticas de dispensación.



### Operacionalización de variables

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDIDA
Pasos de la dispensación	Es la actividad realizada desde la recepción de la prescripción hasta la entrega del medicamento al paciente con instrucciones claras.	Cumplimiento de cada paso del proceso de dispensación.	%
Medicamentos dispensados conforme al prescripción médica	Son los medicamentos que el personal de farmacia dispensa según prescripción médica	Medicamentos dispensados conforme a la prescripción.	%
Medicamentos dispensados con etiqueta y sin etiqueta	Son los medicamentos que fueron dispensados con etiquetas y sin etiquetas	Medicamentos dispensados con etiqueta y sin etiqueta.	%
Conocimiento sobre buenas prácticas de dispensación	Dominio que posee el personal farmacéutico y personal auxiliar sobre las buenas prácticas de dispensación	Conocimiento que posee el personal de farmacia sobre las buenas prácticas de dispensación	%



---

---

## MÉTODOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LOS DATOS

Para obtener los datos se utilizó el siguiente método el cual resulta adecuado para reunir la información necesaria para este estudio:

- ❖ Entrevista

### ENTREVISTA

Se realizó a cada uno de los pacientes que visitaron la farmacia del centro de salud Sutiava “Félix Pedro Picado” para obtener la información de cómo fueron atendidos por el farmacéutico o el auxiliar en el momento de la dispensación y así poder determinar si esta se realizó correctamente brindándose información adecuada.

También se realizó entrevista al personal de farmacia de este centro de salud con el propósito de obtener información sobre el conocimiento que posee el farmacéutico o el personal auxiliar acerca de las buenas prácticas de dispensación y la actualización de dichos conocimientos con educación continua.

### INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE LOS DATOS:

En la entrevista realizada al personal auxiliar y al farmacéutico se utilizó un cuestionario de siete preguntas abiertas y cuatro preguntas cerradas (ver anexo № 1).

El cuestionario para la entrevista a los pacientes está constituido de ocho preguntas cerradas y una abierta (ver anexo № 2).



---

---

## PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

### CRUCE DE VARIABLES.

- ❖ Pasos del proceso de dispensación vs. Personal que dispensa en el área de farmacia.
  
- ❖ Medicamentos prescritos vs. Medicamentos dispensados  
Con o sin nombre genérico  
Conforme a prescripción.
  
- ❖ Medicamentos dispensados vs. Con etiqueta o sin etiqueta.
  
- ❖ Conocimientos del personal de farmacia sobre las buenas prácticas de dispensación. vs. Capacitaciones recibidas.



# RESULTADOS



**CUADRO Nº 1**

Dispensaciones realizadas por el personal del área de farmacia

<b>Personal que dispensa</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Farmacéutico	26	26
Auxiliar	74	74
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

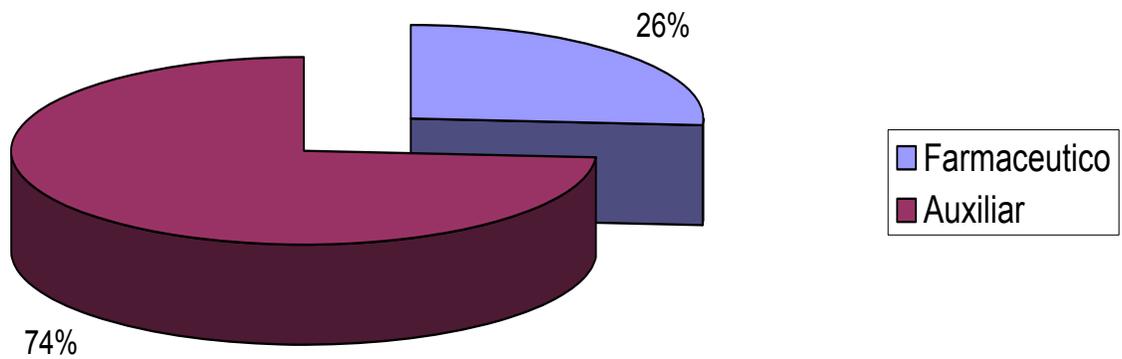
**Fuente:** Entrevista dirigida a los pacientes.

En el cuadro Nº 1 se describe la cantidad de dispensaciones realizadas por el farmacéutico y el personal auxiliar.



**GRÁFICO Nº1**

**Dispensaciones Realizadas por el Personal  
Del Area de Farmacia.**





### COMENTARIO Nº 1

Del 100% de la muestra de atenciones brindadas en el centro de salud Félix Pedro Picado solamente el 26% de las dispensaciones fueron realizadas por el farmacéutico y un 74% de las dispensaciones fueron hechas por el personal auxiliar, datos que reflejan un factor que no favorece en la calidad del sistema en cuanto a dispensación.



**CUADRO Nº 2**

Pasos de la Dispensación	Personal del área de servicio de Farmacia		Farmacéutico		Total de Cumplimiento		Total de Incumplimiento	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Recepción de la Receta	72	75	24	25	96	96	4	4
Interpretación de la Receta	26	60	17	40	43	43	57	57
Preparación del medicamento	62	78	18	22	80	80	20	20
Revisión del medicamento	68	74	24	26	92	92	8	8
Entrega mas información Brindada	16	62	10	38	26	26	74	74

Cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación.

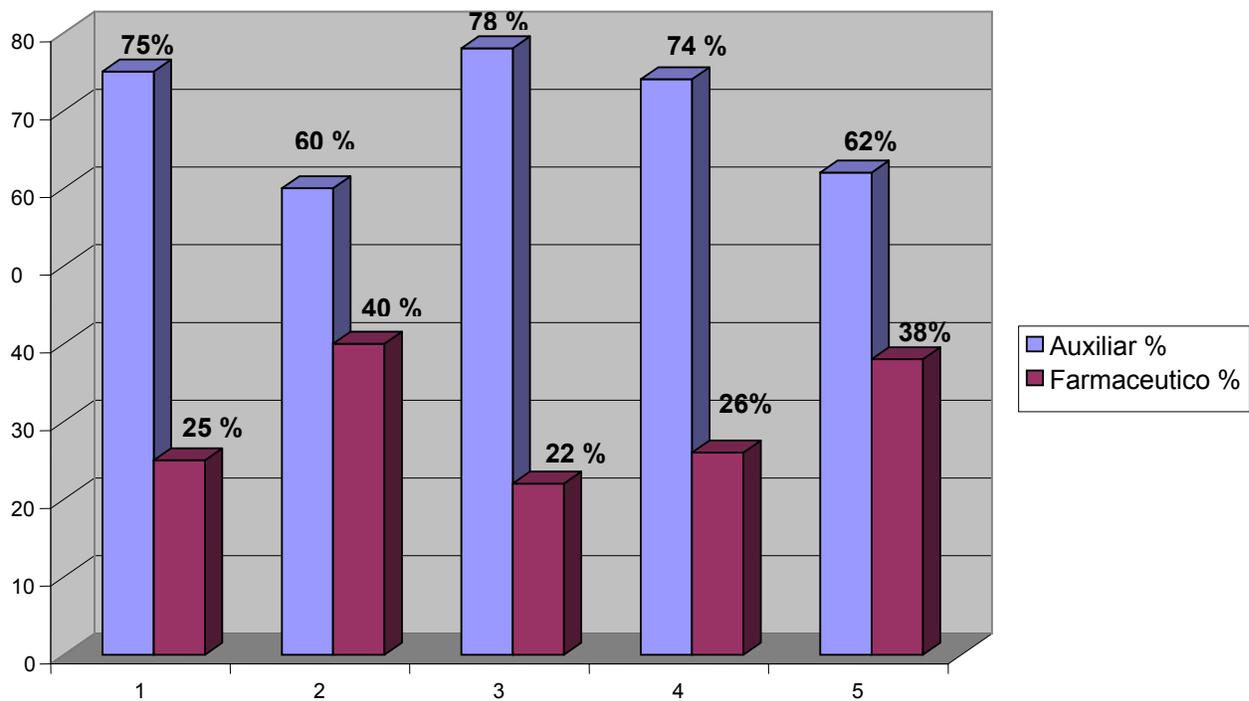
**Fuente:** Entrevista dirigida a los pacientes.

En el cuadro Nº 2 se describe el cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación por el personal de farmacia, en el cual se observó que dicho cumplimiento es regular, ya que solamente dos etapas del proceso se cumplen en un alto porcentaje.



**GRÁFICO Nº 2**

Cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación por el farmacéutico y personal auxiliar.





## COMENTARIO Nº 2

Con respecto al cumplimiento de cada paso que compone el proceso de dispensación del medicamento observamos que:

La recepción de la receta fue realizada en un 75% por el personal auxiliar y solamente el 25% de las mismas fueron hechas por el farmacéutico.

El 40% de las interpretaciones de las recetas realizadas estuvieron a cargo por el farmacéutico y un 60% las realizó el personal auxiliar.

El tercer paso del proceso que es la preparación del medicamento fue realizado en un 78% por el personal auxiliar y en un 22% por el farmacéutico.

El farmacéutico hizo revisión de la receta en un 26%, mientras que el personal auxiliar lo cumplió en un 74%.

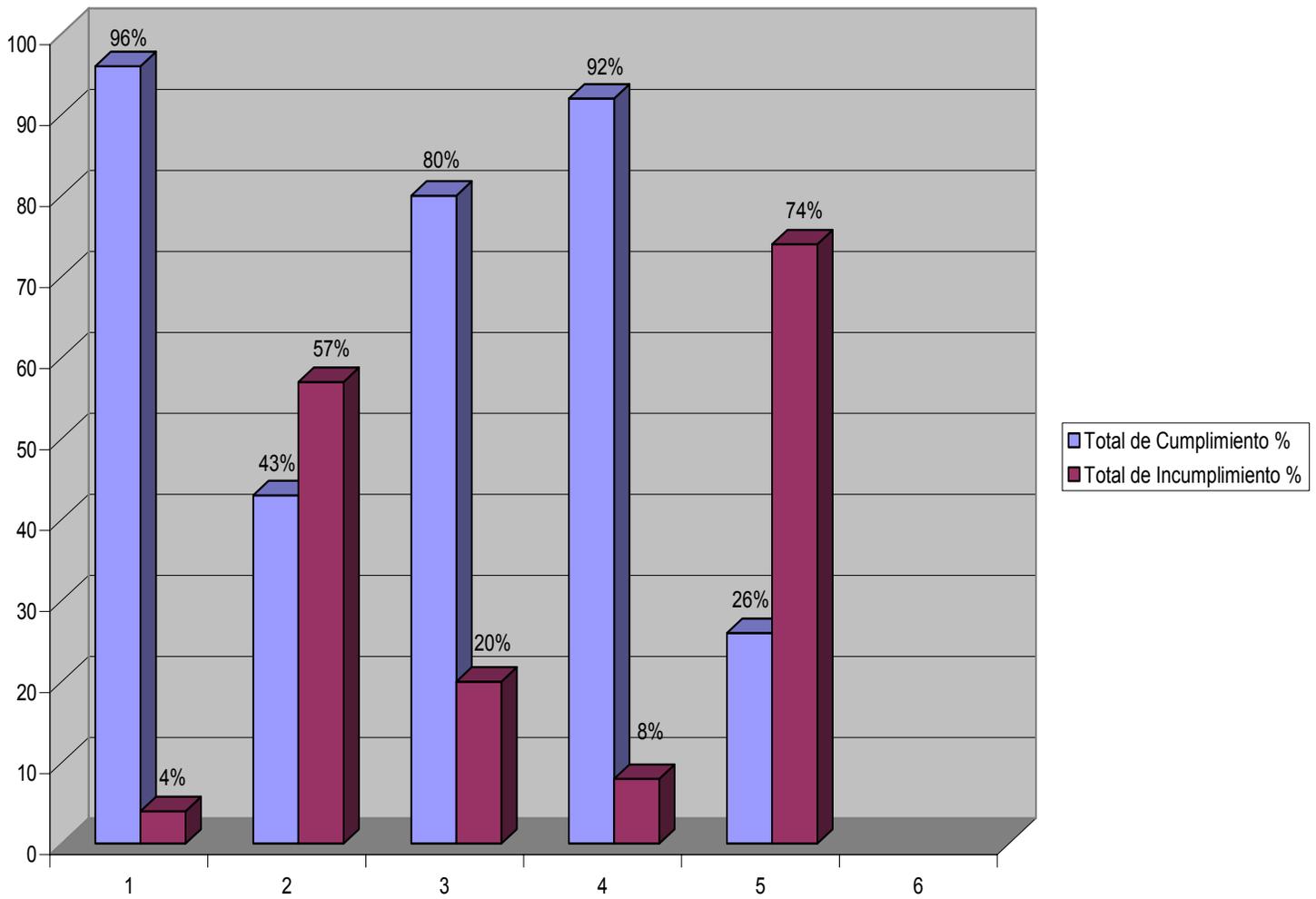
La entrega del medicamento y la información brindada al paciente fue realizada por el personal auxiliar en un 62%, mientras que el farmacéutico solo tuvo participación en este paso en un 38%.

Esta información muestra que la población es atendida con mayor frecuencia por el personal auxiliar que por el farmacéutico lo que desfavorece la calidad del servicio.



GRÁFICO Nº 3

CUMPLIMIENTO DE LOS PASOS DEL PROCESO DE DISPENSACION.





### COMENTARIO Nº 3

Del 100% de las atenciones realizadas por el farmacéutico y el personal auxiliar tomándose en cuenta el cumplimiento de cada paso obtenemos que:

La recepción de la receta y la revisión de la misma son los pasos del proceso que más se cumplen con porcentajes de 96% y 92% respectivamente. En un 80% es cumplida la preparación del medicamento. El 43% representa el porcentaje de cumplimiento de la interpretación de la receta. El último paso del proceso se cumple en un bajo porcentaje de 26%.



**CUADRO Nº 4**

Medicamentos dispensados conforme a prescripción médica

Medicamentos Dispensados	Cantidad de Medicamentos dispensados		Completo		Incompleto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Con nombre genérico.	51	51	49	49	100	100		
Con nombre comercial.	0	0	0	0	0	0		

**Fuente:**

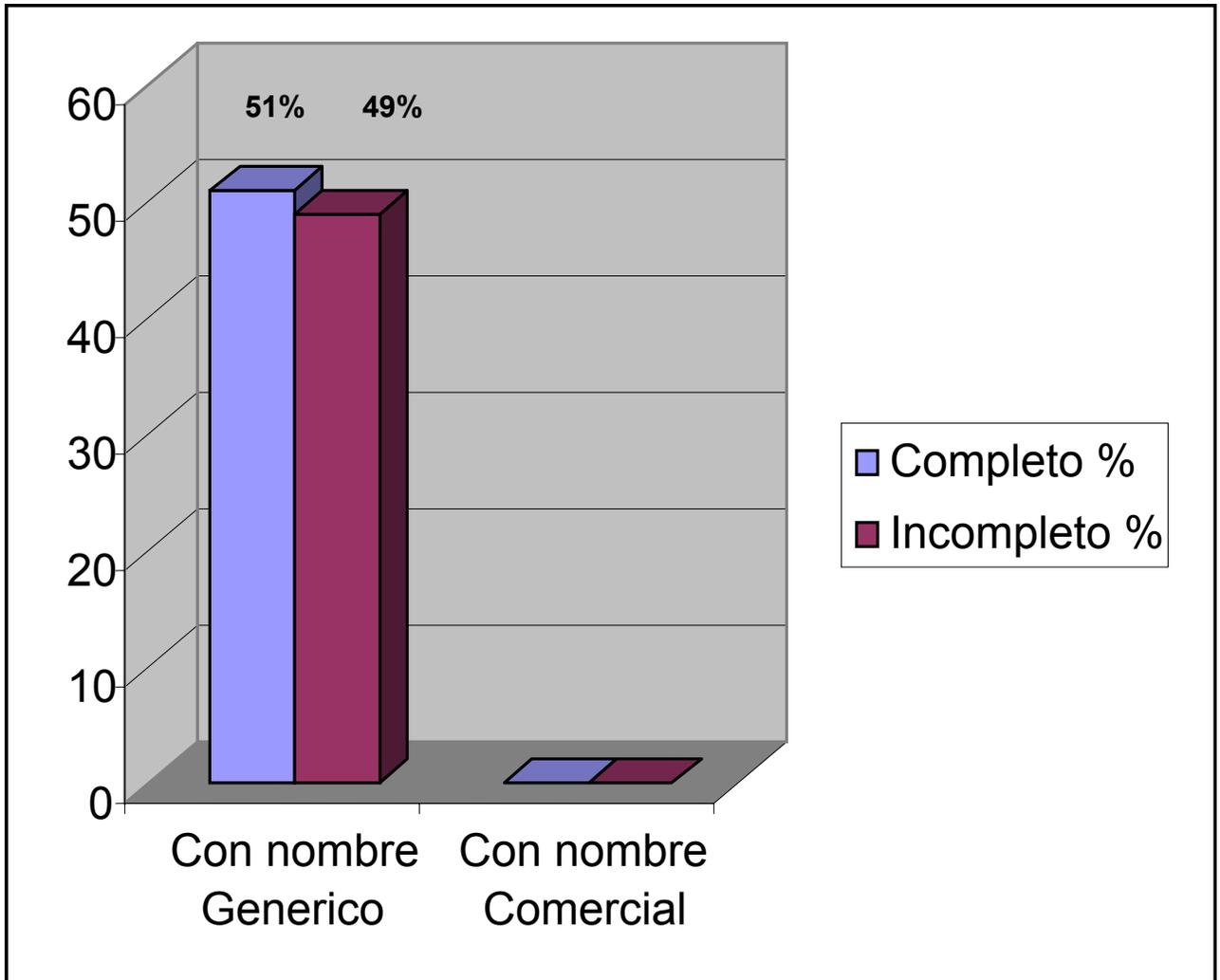
- Entrevista dirigida al personal de la farmacia.
- Entrevista dirigida a los pacientes.

En el cuadro Nº 3 se refleja el porcentaje de medicamentos dispensados conforme a prescripción médica.



**GRÀFICO Nº 4**

Medicamentos dispensados conforme a prescripción médica





#### COMENTARIO Nº 4

La gran mayoría de los medicamentos fueron dispensados con nombre genérico en un 51% de forma completa lo cual demuestra que los dispensadores dan cumplimiento de las normas de dispensación establecidas por el MINSA, en un 49% el medicamento se dio de forma incompleta debido al poco abastecimiento por parte del SILAIS.

Finalmente se puede afirmar que el porcentaje de medicamentos dispensados con nombre genérico fue de un 100% y esto es un logro debido a que no solo favorece a los dispensadores y pacientes sino también representa un bajo costo monetario para el MINSA ya que este no tiene que hacer grandes inversiones en la compra de medicamentos con nombre de fabrica, sino mas bien priorizar los genéricos para brindar una mayor cobertura de atención de este insumo importante en el proceso de atención de salud.



**CUADRO Nº 5**

**Medicamentos con etiqueta y sin etiqueta.**

<b>MEDICAMENTOS DISPENSADOS</b>			
<b>Sin etiqueta</b>		<b>Con etiqueta</b>	
<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
100	100	0	0

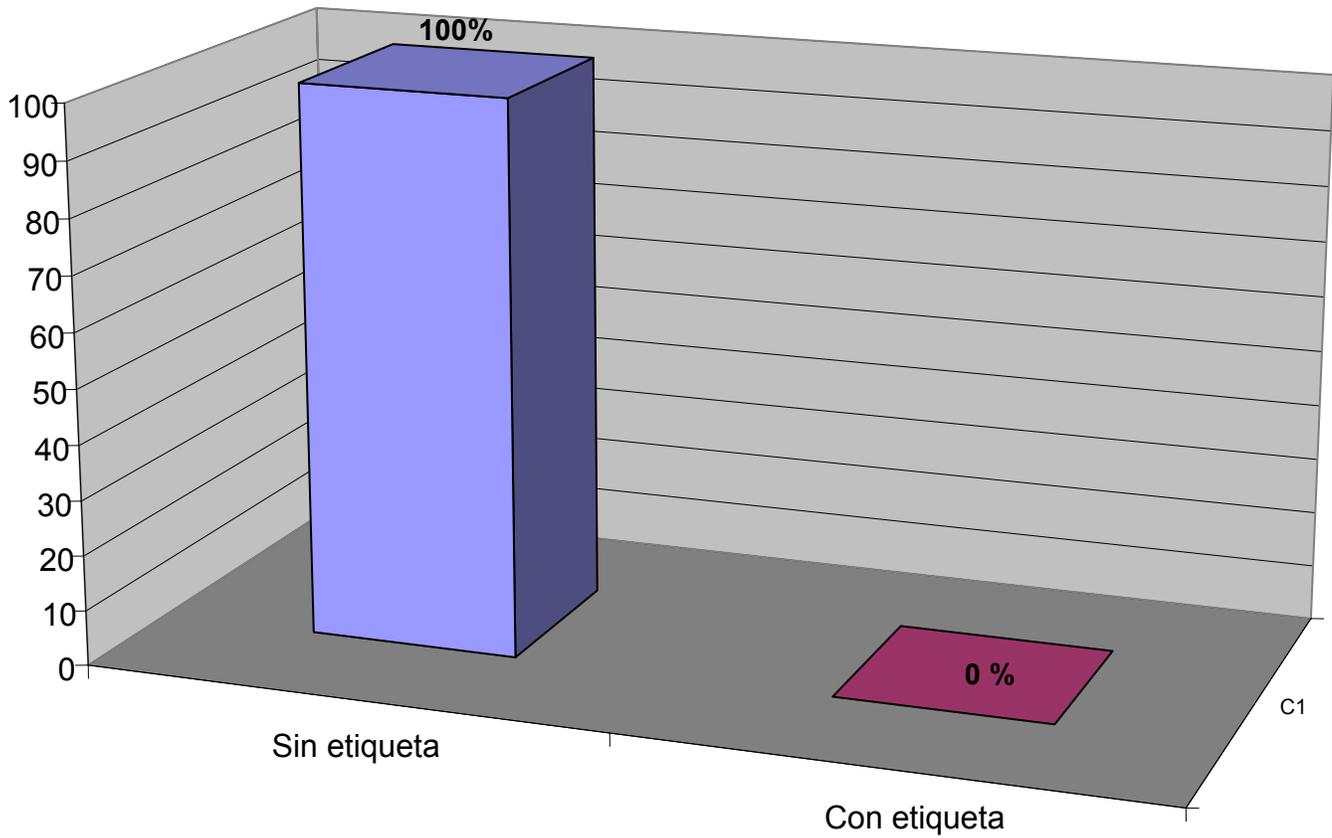
**Fuente:** Entrevista dirigida al personal de Farmacia.

En el cuadro Nº 4 se observa la cantidad de medicamentos dispensados con etiqueta y sin etiqueta.



**GRAFICO Nº 5**

Medicamentos dispensados con etiqueta y sin etiqueta





### COMENTARIO Nº 5

En relación al etiquetado de los medicamentos se obtuvo que el 100% de los medicamentos dispensados no fueron etiquetados. El etiquetado de los medicamentos en la farmacia de esta unidad de salud debería ser parte fundamental del proceso de dispensación ya que este incide de forma positiva en la calidad del sistema, pues la información que debe de contener la etiqueta sobre los medicamentos es vital para lograr el uso racional de los mismos, el cumplimiento del tratamiento y por con siguiente mejorar la calidad de atención farmacéutica, razón por la cual todo servicio de farmacia debe de tener implementado un sistema de etiquetado de los medicamentos que garantice el uso adecuado de los mismos por los pacientes.



**CUADRO Nº 6**

**Conocimiento que tiene el Personal de Farmacia sobre las BPD y su relación con las capacitaciones recibidas.**

Conocimiento del Personal del área de Farmacia	Conocimiento del concepto de Dispensación				Conocimiento de los pasos del Proceso de Dispensación				Capacitaciones Recibidas por el personal de Farmacia sobre las BPD.			
	Correcto		Incorrecto		Correcto		correcto de manera incompleta		Si		No	
Personal Del área de Farmacia	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Farmacéutico	1	100	0	0	1	100	0	0	1	100	0	0
Auxiliar	1	50	1	50	1	50	1	50	0	0	2	100

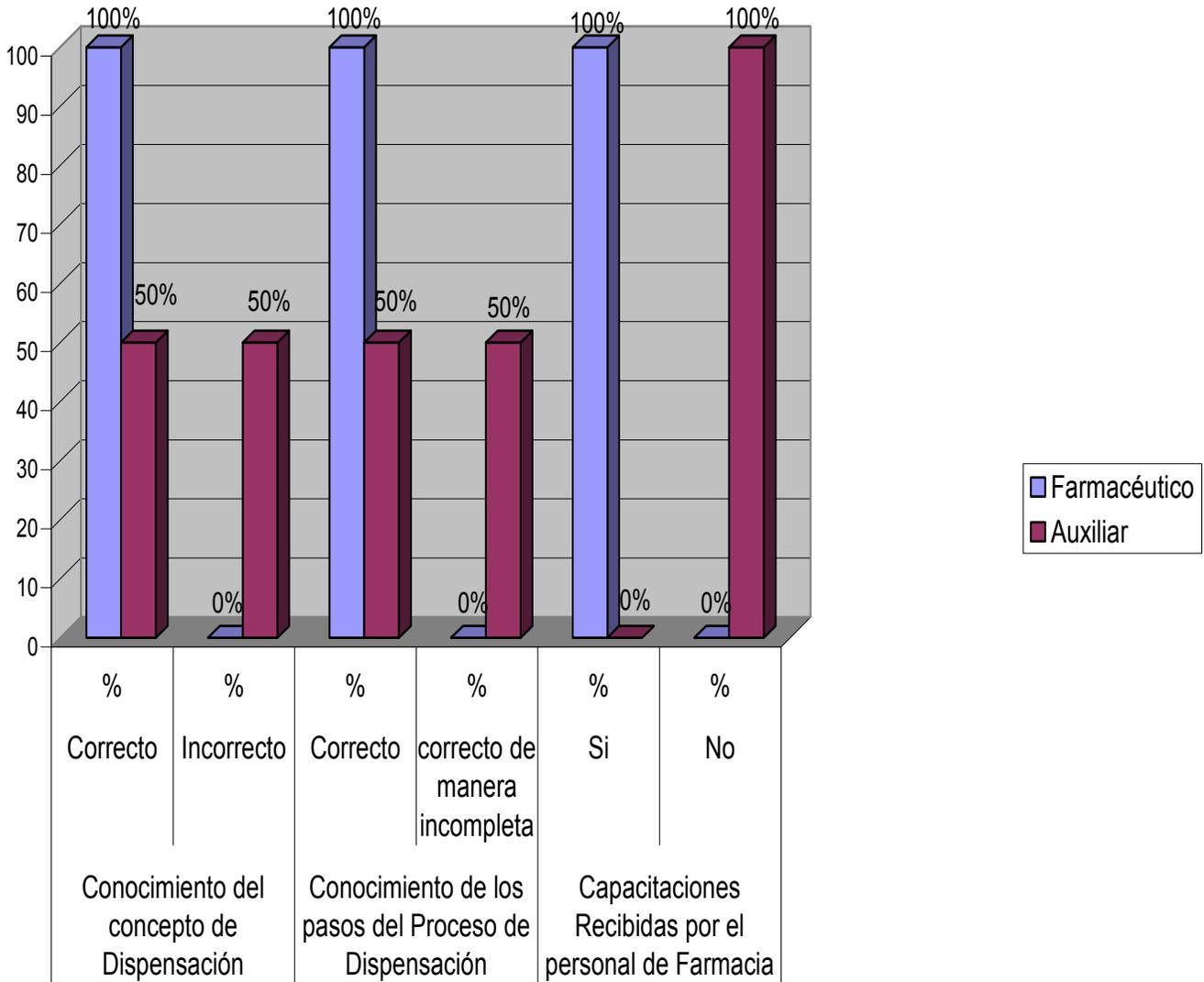
**Fuente:** Entrevista dirigida al Personal de Farmacia.

En el cuadro Nº 6 se expresa el grado de conocimientos que posee el farmacéutico y personal auxiliar respecto a las BPD.



GRÁFICO Nº 6

Conocimientos que tiene el Personal de Farmacia sobre las BPD y su relación con las capacitaciones recibidas





### COMENTARIO Nº 6

El farmacéutico que labora en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado posee excelentes conocimientos con relación al tema que se ha venido abordando a lo largo de este estudio, por otro lado los auxiliares de farmacia poseen un nivel regular de conocimientos, esta notable diferencia probablemente se debe al nivel de formación académica de los diferentes miembros del personal de farmacia y la ausencia de capacitaciones recibidas.

Esta carencia de conocimientos que se reflejan en el personal auxiliar incide de forma desfavorable en la población que acude a la farmacia de este centro de salud, puesto que el bajo nivel de conocimientos de los auxiliares resulta en una escasa o ninguna información sobre el medicamento dispensado y por lo tanto no hay estímulo al paciente para que siga un correcto tratamiento farmacológico, y al no existir información adecuada es probable que el paciente incumpla su terapia y nuevamente recaiga en la misma patología, como consecuencia recurre al centro en busca de más medicamentos esto representa mayores gastos económicos al SILAIS y disminuye la calidad de vida del paciente.



---

---

## CONCLUSIONES

Una vez finalizado el análisis y discutidos los resultados del estudio sobre la calidad de las buenas prácticas de dispensación en el centro de salud Félix Pedro Picado, ubicado en la ciudad de León se llegó a las siguientes conclusiones:

- ❖ El farmacéutico y el personal auxiliar son los que realizan el proceso de dispensación siendo más frecuente la participación del auxiliar.
- ❖ El cumplimiento de cada paso que constituye el proceso de dispensación no es regular ya que el segundo y último paso de este proceso presenta porcentajes muy altos de incumplimiento.
- ❖ En el centro de salud de Sutiava se dispensan en totalidad medicamentos genéricos conforme a prescripción médica.
- ❖ A los pacientes atendidos en el servicio de farmacia se les entrega completo sus medicamentos en un 51% de los casos pese a la falta de abastecimiento por parte del MINSA que el personal manifiesta.
- ❖ La totalidad de medicamentos dispensados no llevan etiqueta lo que representa una desventaja para la población.
- ❖ El conocimiento sobre las buenas prácticas de dispensación es excelente en lo que respecta al farmacéutico ya que es la única persona que recibe las capacitaciones poniendo en desventaja al personal auxiliar al igual que desfavorece la calidad de la dispensación..



## RECOMENDACIONES

Que el farmacéutico delegue en el personal auxiliar actividades administrativas que le correspondan y ponga dedicación en la atención al paciente mediante la dispensación de los medicamentos, asegurando así el cumplimiento de los pasos que lo constituye y la calidad de este, y por ende la promoción del uso racional de medicamentos.

Que la Escuela de Farmacia en coordinación con el MINSA brinde capacitaciones sobre buenas prácticas de dispensación en el centro de salud Félix Pedro Picado que permita la actualización del farmacéutico y al personal auxiliar velando así la mejora del servicio farmacéutico.



---

---

## BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Acevedo Trujillo, Karen. Practica de dispensación del servicio de farmacia en el SILAIS- León durante el mes de marzo del año 2005.
- ❖ Chávez Lissett, Barreto Stephania. Evaluación logística del suministro de medicamentos esenciales, vacunas y las prácticas de dispensación en las enfermedades de la infancia en los centros de salud Telica y Noel Ortega de los municipios Telica y La Paz Centro del SILAIS-León, en el período comprendido de Marzo a Septiembre 2001.
- ❖ Juárez Gladys, Reyes Lissett. Prácticas de dispensación de medicamentos en farmacias públicas y privadas, Marzo 2001.
- ❖ Juárez Walter Norma. Prácticas de dispensación en las enfermedades prevalentes en los infantes menores de 5 años en los centros de salud Mántica Berio y Sutiava del municipio de León durante los meses de Octubre- Noviembre 1999.
- ❖ Sampieri Hernández Roberto, Collado Fernández Carlos, Pilar Baptista Lucio. Metodología de la investigación. Editorial Mc Graw Hill, segunda edición, México 1998.
- ❖ López Piura Julio. Introducción a la metodología de la investigación científica. Editorial El amanecer s.a, Managua, Nicaragua 1994.
- ❖ <http://www.sns.gov.bo/dinamed/reg-far/30.htm>.
- ❖ [A:/Capítulo IV-La dispensación.htm](#). Buenas prácticas de dispensación.



# ANEXOS



**ANEXO Nº 1**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA  
UNAN-LEON  
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS  
FARMACIA**

Esta Entrevista está dirigida a las personas atendidas en el Centro de Salud Félix Pedro Picado de Sutiava, con el objetivo de recolectar información sobre las buenas prácticas de dispensación.

**Se le agradece de antemano su colaboración:**

Edad \_\_\_\_\_

Sexo \_\_\_\_\_

Ocupación \_\_\_\_\_

**1. Usted es atendido en el centro de Salud Sutiava (Área de Farmacia)**

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**2. A usted le piden la receta para proporcionarle su medicamento**

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**3. Le dan alguna explicación de la receta que entrega.**

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**4. Le empacan su medicamento**

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**5. Revisa el medicamento que se le entrega según la receta.**

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**6. Le brindan alguna información de los medicamentos que se van a tomar.**

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**7. Mencione los nombres de los medicamentos que le proporciona el centro de salud.**

**8. Le entregan completo el medicamento según la receta en el centro de salud.**

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**9. Usted por quién es atendido.**

Farmacéutico \_\_\_\_\_ Auxiliar \_\_\_\_\_



**ANEXO Nº 2**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA  
UNAN-LEÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS  
FARMACIA**

La presente entrevista está dirigida al personal que labora en el área de farmacia compuesta por personal auxiliar y farmacéutico del centro de salud "Félix Pedro Picado" de Sutiava con el objeto de obtener información para nuestra tesis monográfica cuyo tema es referente a las buenas prácticas de dispensación durante el mes de octubre del 2005.

**Se le agradece de antemano su colaboración.**

Farmacéutico \_\_\_\_\_ Personal auxiliar \_\_\_\_\_

**1. ¿Qué es la dispensación?**

**2. ¿Conoce usted los pasos de la dispensación?**

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**2.1 Menciónelo**

**3. ¿Cuál de estos pasos son los que usted pone en práctica?**



4. ¿En este centro de salud se entrega el medicamento con nombre genérico o comercial?

Nombre genérico

Nombre comercial

Siempre \_\_\_\_\_

Siempre \_\_\_\_\_

A veces \_\_\_\_\_

A veces \_\_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_\_

5. ¿Los medicamentos que se le dan al paciente conforme a receta se entregan completo?

Siempre \_\_\_\_\_

A veces \_\_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_\_

6. ¿Cuál es la limitante en este centro de salud para entregar completo el medicamento?

7. ¿A los pacientes atendidos en este centro de salud se le entregan medicamento etiquetado?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

8. ¿Ha recibido capacitación sobre las buenas prácticas de dispensación?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

9. Si su respuesta es afirmativa en que año la recibió.

10. ¿Quién se la brindó?

¿De parte de quién recibe capacitación sobre el proceso de dispensación?