

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

UNAN-LEÓN

FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS



“A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD”

**CALIDAD DE DISPENSACIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO
DE SALUD PERLA MARIA NORORI EN EL PERIODO DE MAYO A OCTUBRE**

2011.

MONOGRAFÍA PARA OPTAR AL TÍTULO DE:

LIC. QUÍMICO FARMACÉUTICO

AUTORES:

- **Br. Yelitza Damaris Lira Méndez.**
- **Br. Anielka de los Ángeles López Castillo.**
- **Br. Evelyn Francisca López Santana.**

TUTORA:

- **Lic. Rosa Argentina Cruz.**

León 30 de Noviembre del 2011.

DEDICATORIA

Queremos dedicar esta monografía a todas aquellas personas que nos han apoyado principalmente:

A DIOS: Por ser nuestro motor de vida y guía, en habernos permitido llegar a esta meta tan importante, y darnos lo necesario para seguir adelante día a día para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad, amor y misericordia.

A NUESTROS PADRES: Quienes han sido nuestra piedra angular en nuestra formación humana, por sus esfuerzo, amor y sobre todo su apoyo incondicional, durante nuestra formación tanto personal como profesional.

A NUESTRA TUTORA: Por su gran apoyo para la culminación de nuestros estudios profesionales, tiempo, dedicación y por habernos transmitidos los conocimientos necesarios, llevándonos paso a paso en el aprendizaje en la elaboración de nuestra monografía.

A NUESTRO JURADO: Le damos gracias por haber compartido sus enseñanzas en todo estos años de nuestra carrera, siendo ellos el pilar para obtener el título anhelado.

A NUESTRA DECANA DE LA FACULTAD: Quien nos ha brindado su apoyo incondicional en las dificultades que se nos presentaron como estudiantes dándonos respuestas positivas logrando culminar con nuestro trabajo monográfico.

A NUESTROS DOCENTES: Por ser los guía en nuestros estudios de aprendizaje y darnos sus conocimientos en nuestros años de estudio y desarrollo de este trabajo.

AGRADECIMIENTO

A DIOS: Por darnos la fé y esperanza en nuestros momentos difíciles y por ser una guía en nuestro caminar, la luz que nos ilumina y por todas aquellas bendiciones que nos ha regalado.

A NUESTROS PADRES: Por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por sus motivaciones constante que nos han permitido ser unas personas de bien, pero más que nada, por su amor.

A NUESTRA TUTORA: Lic. Rosa Argentina Cruz, por la dirección en este trabajo y la confianza que nos brindó, nuestro agradecimiento por su colaboración y su disponibilidad.

A NUESTRA DECANA: Msc. Azucena Montenegro, quien tubo toda su disponibilidad, paciencia y apoyo en todos los momentos que la necesitamos, y le damos las gracias por extender su mano amiga.

AGRADECEMOS A LOS MIEMBROS DEL JURADO: Por las valiosas contribuciones que hicieron al finalizar nuestro trabajo, en dar la dedicación para revisar nuestra monografía y participar en la defensa.

INDICE

Introducción	1
Planteamiento del problema	3
Objetivos.....	4
Marco teórico.....	5
Diseño Metodológico	34
Análisis de los resultados.....	43
Conclusiones	53
Recomendaciones	54
Referencias Bibliográficas.....	55
Anexo	57

Introducción

La Atención Farmacéutica implica el proceso a través del cual un farmacéutico coopera con un paciente y otros profesionales mediante el diseño, ejecución y monitorización de un plan terapéutico que producirá resultados terapéuticos específicos para el paciente.

Los servicios farmacéuticos incluye toda la gestión que garantice una fármaco- terapéutica optima, además integra las actividades de investigación, preparación distribución, control, utilización y educación al paciente sobre los medicamentos y otros insumos médicos ofreciendo información y asesoramiento a quienes lo prescriben, indican o usan dichos productos.

La calidad del servicio farmacéutico es un concepto clave hoy en día para los servicios sanitarios, ya que no es posible hablar de buena gestión en un centro de salud, si no se incorpora un sistema de mejoramiento continuo de salud.

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 la salud y con los pacientes contribuyendo al éxito de la farmacoterapia.

Los Servicios de Salud y sus profesionales tienen además, una responsabilidad que va más allá de las cuestiones de eficiencia, debido a la naturaleza misma del tipo de servicio que prestan y por el carácter público de estos, la calidad es por tanto una exigencia ética. Eso hace que todos los profesionales que trabajan en dichas instituciones tengan la obligación moral de cobrar conciencia sobre el valor ético de la labor social que desempeñan y del lugar que ocupa "su ciencia" dentro de la sociedad.^{1 2}

Existen estudios previos a este tema, uno de ellos aborda la calidad de las buenas práctica de dispensación realizada en el servicio de farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado durante el mes de octubre 2006, refleja que la dispensación es excelente con respecto al farmacéutico ya que es la única persona que recibe capacitación, mientras que la actividad del auxiliar en el proceso de dispensación, es regular debido a que la interpretación y etiquetado están en porcentaje aumentado de incumplimiento y se dispensan en su totalidad

medicamentos genéricos conforme a prescripción médica a pacientes atendido, se les entrega completo los medicamentos en un 51% de los casos debido a la falta de abastecimiento por el MINSA no realizando en su totalidad el etiquetado.²

Otro estudio es sobre la práctica de dispensación realizada en el servicio de farmacia del centro de salud Enrique Mantica Berrios, SILAIS León en marzo del 2005, demostró que el cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación es regular, ya que la interpretación de la receta, etiquetado del medicamento, e información brindada no se realiza completamente, el número de medicamentos dispensado conforme a la prescripción se efectúa en un 88%.³

Dada la importancia de poner en práctica una dispensación de calidad, realizamos dicho estudio en el que, se evaluó la calidad del proceso de dispensación en los pacientes del el centro de salud Perla María Norori, que nos permitió identificar las actividades que realiza el farmacéutico y el auxiliar además de las dificultades que presenta su campo de trabajo, también conocimos el grado de satisfacción de los usuarios al recibir el servicio y así proponer alternativas de solución que puedan contribuir al fortalecimiento del sistema y mejorar la calidad de atención farmacéutica que brinda la unidad asistencial a los pacientes.

Planteamiento del problema

¿Cómo es la calidad de dispensación en el servicio de farmacia en el Centro de Salud Perla María Norori de la ciudad de León en el período, de mayo a Octubre 2011?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- ❖ Evaluar la calidad de dispensación en el servicio de farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, en el período de mayo a Octubre 2011.

OBJETIVO ESPECIFICOS

- ✚ Indagar acerca del conocimiento que tiene el personal de la farmacia sobre las funciones que deben realizar en el proceso de dispensación.
- ✚ Identificar las dificultades que se pueden presentar en el área de farmacia.
- ✚ Verificar el tipo de información que reciben los pacientes en la dispensación de medicamentos.
- ✚ Determinar el grado de satisfacción de la atención que reciben los pacientes en la farmacia.

MARCO TEÓRICO

DISPENSACIÓN

La dispensación de medicamento es el acto terapéutico por excelencia del Químico Farmacéutico, en un establecimiento legalmente autorizado. Abarca todas las actividades relacionadas desde la recepción de la prescripción a la entrega al paciente del medicamento prescrito.

Es el acto profesional de la entrega del medicamento correcto al usuario indicado en el momento oportuno, acompañado de la información para el correcto uso del mismo y el cumplimiento de los objetivos terapéuticos buscados.

Esta definición es aplicable tanto a: medicamentos de venta bajo receta, control médico recomendado, venta libre, dispositivos terapéuticos y otros productos para el cuidado de la salud.

Incluye el asesoramiento para prevenir incompatibilidades frente a otros medicamentos que el usuario utilice y la derivación del mismo al médico cuando corresponda.

La dispensación puede ser delegada al personal idóneo que trabaja en la farmacia, el cual debe recibir capacitación permanente y actualizada, bajo la supervisión del Director Técnico Químico Farmacéutico.⁴

CALIDAD

Es el conjunto de características que debe tener un producto o servicio desde el punto de vista técnico y humano para alcanzar el efecto deseado por el usuario y paciente.

La calidad de las buenas prácticas de dispensación está determinada por características muy propias que le confiere su valor como es una recepción de la receta, interpretación del medicamento o auxiliar, entrega del medicamento e información brindada al momento de la dispensación responsable del farmacéutico.

Es buscar la satisfacción del consumidor utilizando para ello adecuadamente los factores humanos, económicos, administrativo y técnico de tal manera que se logre un desarrollo integral de la institución y de la comunidad.⁴

ATENCIÓN FARMACÉUTICA

Es el conjunto de todo lo que el farmacéutico es y sabe. Actitudes, inquietudes, compromiso, conocimiento, comportamiento, responsabilidades, valores éticos, destrezas. Es la participación activa del farmacéutico para la asistencia al paciente en la dispensación y seguimiento de un tratamiento farmacoterapéutico, cooperando así con el médico y otros profesionales sanitarios a fin de conseguir resultados que mejoren la calidad de vida del paciente. También conlleva la implicación del farmacéutico en actividades que proporcionen buena salud y prevengan las enfermedades.⁵

Se aplica a pacientes:

- Que necesitan tratamientos complejos y que son vulnerables a efectos adversos como los niños y ancianos.
- Con evaluación y manipulación continua de la farmacoterapia, como pacientes crónicos.
- Sometidos a medicación múltiple, con posibles interacciones medicamentosas.
- Con tratamiento con extrema toxicidad potencial.

La atención farmacéutica es la participación activa del farmacéutico para la asistencia al paciente en:

Dispensación y seguimiento de un tratamiento farmacoterapéutico cooperando así con el médico y otros profesionales sanitarios a fin de conseguir resultados que mejoren la calidad de vida del paciente.

La atención farmacéutica abarca:

- La dispensación de la terapia medicamentosa.
- La provisión de la información
- La toma de decisiones sobre el uso de los medicamentos en los pacientes (dosis, vías y método de administración).
- El monitoreo de la terapia farmacológica.
- Consejo a los pacientes.

Hay tres elementos básicos que caracterizan el ejercicio de la atención farmacéutica:

- Responsabilidad
- El compromiso de trabajar con el paciente para alcanzar las metas terapéuticas.
- El mejoramiento de la calidad de vida del paciente.

En relación con la responsabilidad, a través de la atención farmacéutica, el farmacéutico, junto con el paciente se compromete a alcanzar determinadas metas, que responsablemente acuerdan cumplir.

Esto implica un seguimiento terapéutico del paciente. Años atrás, la dispensación informada o no de los medicamentos, caracterizaba la labor del farmacéutico de farmacia comunitaria, su función se detenía en ese proceso.

El profesional se desentendía de los efectos que el medicamento producía en el paciente y éste a su vez, no sabía a quién recurrir en caso de una reacción adversa o de dudas sobre el uso del fármaco.

Con la atención farmacéutica, paciente y farmacéutico concuerdan con la terapia prescrita por el médico, buscan un consenso en el cumplimiento del tratamiento para alcanzar una meta establecida por ambas partes y el farmacéutico se compromete a prevenir o solucionar los problemas que en el presente y a futuro podría presentar el paciente.^{5 6}

OBJETIVOS DEL SERVICIO DE DISPENSACIÓN EN EL ENTORNO DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA

El acto de dispensación es un acto profesional complejo, y nunca algo meramente mecánico, de manera que, cuando una persona acude a una farmacia por un medicamento, el farmacéutico debe tener como objetivos simultáneos los siguientes:

- a) Entregar el medicamento y/o el producto sanitario en condiciones óptimas (principal requerimiento del usuario) y de acuerdo con la normativa legal vigente.
- b) Proteger al paciente frente a la posible aparición de problemas relacionados con los medicamentos.

Esto implica que, además de la entrega del medicamento, este acto único de dispensación desee servir como:

- Fuente de información para los pacientes sobre la medicación que van a utilizar.
- Filtro para la detección de situaciones en las que hay un riesgo de sufrir problemas relacionados con los medicamentos.
- Fuente de información para el farmacéutico, a partir de la cual tome la decisión más beneficiosa para el paciente, que puede ser una de las siguientes causas:
 - Dispensar el medicamento según se ha descrito.
 - Ofrecer una asistencia complementaria mediante otro servicio de atención farmacéutica (educación sanitaria, farmacovigilancia, seguimiento farmacoterapéutico).
 - No dispensar sin remisión o previa consulta el médico u odontólogo.⁶

DISEÑO DEL SERVICIO DE DISPENSACIÓN

Una vez establecidos los objetivos perseguidos con la dispensación, y los requisitos que deben cumplirse, a la hora de establecer el mecanismo de la práctica en el contexto de la atención farmacéutica, deberán tenerse en cuenta los siguientes elementos:

- ▶ La dispensación deberá ser la realizada siempre por un farmacéutico o bajo su supervisión personal y directa. La necesaria garantía sanitaria y de calidad del servicio prestado al consumidor requiere la adecuada identificación del personal de la farmacia en función de su cualificación técnica; farmacéuticos y personal auxiliar.

- ▶ La dispensación se realizará con agilidad suficiente, pero en ningún caso esto condicionará la calidad de la misma. Es necesario transmitir al usuario que el proceso de adquisición de un medicamento puede requerir invertir un cierto tiempo, por su propio beneficio.

- ▶ El farmacéutico en la dispensación verificará sistemáticamente al menos que:
 - El paciente conoce el objetivo del tratamiento.

 - El paciente conoce la forma de administración correcta del medicamento, y que con la información disponible en ese momento, el medicamento no es inadecuado para ese paciente (medicación concomitante, otras enfermedades, embarazo, etc.).

Además se valorarán todos aquellos aspectos que a juicio del farmacéutico sea necesario tener en cuenta para ese paciente y/o ese medicamento concreto.

- ▶ En función de verificación realizada, el farmacéutico decidirá la dispensación o no del medicamento y/o remisión a su médico.

En caso de decidir no dispensar, siempre se proporcionará al interesado información adecuada sobre el posible problema detectado, pero nunca se cuestionará la actuación de otros profesionales sanitarios.

Es recomendable la realización de notas o breves informes de remisión por escrito. Así mismo, la información al paciente se proporcionará preferiblemente por escrito (puede ser ayuda de trípticos, fichas, etc.).

- ▶ En la medida de lo posible, los criterios de derivación a otros servicios sanitarios deberían ser consensuados con los profesionales implicados. Esto supone el establecimiento de canales fluidos de comunicación con los profesionales de otros niveles asistenciales, fundamentalmente de atención primaria.
- ▶ Durante la dispensación, el farmacéutico valorará la posibilidad o necesidad de ofrecer al paciente otros servicios farmacéuticos disponibles (farmacovigilancia, educación sanitaria, seguimiento farmacoterapéutico personalizado).
- ▶ Cada oficina de farmacia debería disponer de procedimientos normalizados de trabajo (PNT) para la dispensación.

En la redacción de estos procedimientos deberá tenerse en cuenta que éste debe responder a las cinco preguntas básicas:

¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Quién?, ¿Cuándo? y ¿Dónde? referidas al acto de la dispensación.

En esta actividad los PNT contemplarán casos tipo, tales como:

-Dispensación de medicamentos con receta médica.

-Dispensación de medicamentos que no requieren receta médica. En este caso el farmacéutico es posiblemente el primer, y quizá único, contacto con el sistema sanitario y es necesario prevenir la automedicación inadecuada, transformado el proceso en automedicación asistida.

-Dispensación al propio paciente, o bien a un intermediario (familiar, amigo, cuidador directo...) o entrega de medicación en el domicilio (debe garantizarse el mismo nivel de atención que el proporcionado en la farmacia).

- Dispensación a pacientes institucionalizados (residencias, clínicas privadas, centros socio-sanitarios, etc.).

El farmacéutico es igualmente responsable de este acto de dispensación deberá establecer los mecanismos adecuados para la correcta atención farmacéutica a esos pacientes.

- ▶ El ejercicio profesional adecuado en la dispensación exige la formación continua del farmacéutico.

Además, para conseguir la máxima eficiencia en el servicio, el farmacéutico fomentará y facilitará la formación continuada el personal auxiliar.

Dicho personal auxiliar apoyará al farmacéutico en las tareas administrativas y logísticas relacionadas con el acto de la dispensación.

- ▶ Es necesario elaborar un registro adecuado y conservar documentación de las actividades realizadas en el caso de intervención, no sólo los términos cuantitativos, sino fundamentalmente cualitativos.⁷

BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

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.

En el ámbito comunitario y hospitalario, los servicios farmacéuticos comprenden toda gestión que garantice una farmacoterapia óptima y el cumplimiento de la legislación vigente. Se participa en la investigación, preparación, distribución, dispensación, control y utilización de los medicamentos y los otros productos sanitarios, ofreciendo información y asesoramiento a quienes prescriben, indican o usan dichos productos farmacéuticos.

Un servicio farmacéutico implica un compromiso con el destinatario, 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. Cuando se trata una enfermedad, la calidad del proceso de uso del medicamento por parte de cada persona debe asegurar el logro del máximo provecho terapéutico, tratando de evitar los efectos secundarios adversos. 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 al éxito de la farmacoterapia.

Para mejorar la calidad de vida del paciente no basta con que el medicamento sea producido con calidad. Es necesaria la intervención del profesional farmacéutico a lo largo de toda la trayectoria que el producto recorre hasta lograr el objetivo terapéutico para el que fue indicado. Para ello, es imprescindible la existencia de medidas que verifiquen sistemáticamente el cumplimiento de las buenas prácticas en todos los servicios farmacéuticos, de forma de preservar la calidad de los medicamentos y propiciar su utilización racional.

En consecuencia, la tarea que realizan los profesionales farmacéuticos que se desempeñan en las farmacias comunitarias y hospitalarias debe ser concebida como una extensión del

sistema de atención de la salud, en la que se ocupan de la necesidad, seguridad y efectividad de los medicamentos y otros productos destinados al cuidado de la salud y de la calidad de los servicios profesionales que brindan, dirigiendo sus esfuerzos - prioritariamente- a satisfacer las necesidades de los pacientes en su área de competencia.^{8 9}

BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN (BPD) SEGÚN LA OMS

El Químico Farmacéutico debe poseer la calificación o la formación precisa que le proporcione los conocimientos, habilidades y prácticas necesarias para llevar a cabo en forma adecuada, todos los procesos que intervienen en el acto de la dispensación. Debe asimismo, mantener sus conocimientos actualizados a lo largo de toda su vida profesional, por lo que deberá involucrarse en procesos de educación continua o permanente.⁴

El Profesional Químico Farmacéutico del establecimiento farmacéutico de dispensación deberá:

- a) Participar y promover la selección de los medicamentos necesarios para la comunidad aplicando criterios de uso racional.
- b) Establecer una eficaz y segura dispensación de medicamentos.
- c) Adoptar una actitud orientadora y educadora de los pacientes en todo lo relacionado a los medicamentos u otros productos farmacéuticos y afines.
- d) Promover la adherencia de los pacientes al tratamiento prescrito.
- e) Seleccionar, capacitar y supervisar al personal auxiliar de cuyas acciones en este proceso, el profesional Químico Farmacéutico es el directo responsable.
- f) Mantenerse actualizado para absolver en forma adecuada las interrogantes e inquietudes de los pacientes, controlando el auto diagnóstico y la automedicación.

g) Verificar el Registro Sanitario y fecha de vencimiento entre otros, de los medicamentos, otros productos farmacéuticos y afines que se dispensen o expendan en el establecimiento farmacéutico de dispensación.

h) Cumplir y hacer cumplir las Buenas Prácticas de Almacenamiento en lo que corresponda.

i) Cumplir las normas legales y sanitarias correspondientes.

Deberá tener conocimiento sobre:

a) Los medicamentos u otros productos farmacéuticos que son dispensados(uso, dosis, vías de administración, interacciones, contraindicaciones, reacciones adversas, condiciones de conservación, entre otros).

b) Aritmética y cálculo.

c) Buenas Prácticas de Almacenamiento.

d) Evaluación organoléptica de productos farmacéuticos.

e) Manejo de primeros auxilios e intoxicaciones.

f) Dispositivos legales que norman la actividad farmacéutica nacional.

g) El uso racional de medicamentos, medicamentos esenciales y la utilización de la Denominación Común Internacional; y otros temas que contribuyan a un desempeño de calidad.

Deberá tener habilidades que le permitan comunicarse efectivamente con los pacientes y ser capaz de:

- a) Identificar aquellos medicamentos para los cuales sea necesario información adicional que beneficie al paciente.
- b) Evaluar la capacidad del paciente para comprender la información brindada.
- c) Presentar información en forma simplificada que garantice la asimilación y comprensión por parte del paciente.
- d) Brindar información que posibilite al paciente, tomar decisiones correctas en relación a los medicamentos y su tratamiento.
- e) Evitar alarmar al paciente o exagerar los efectos adversos del tratamiento.

Deberá tener como principal preocupación:

- a) El bienestar de los pacientes en todas las circunstancias, y el respeto a sus derechos como ciudadano.
- b) El brindar un servicio de calidad y calidez, enmarcado en las normas legales vigentes.
- c) El contribuir con la promoción del uso racional de medicamentos.
- d) El contribuir con el reconocimiento de la Oficina Farmacéutica como un servicio de salud a la población en general.

En el acto de dispensación se debe tener presente los deberes éticos profesionales con el paciente y el necesario respeto entre los profesionales de la salud. Se debe actuar con la seguridad que da el respaldo científico, sin olvidar las limitaciones propias de la profesión farmacéutica.

Para ejercer sus actividades, el profesional Químico Farmacéutico deberá usar chaqueta o similar y mantener correctos hábitos de higiene. Deberá exhibir la identificación correspondiente que lo acredita como tal.^{9 10}

RESPONSABILIDADES DEL FARMACÉUTICO

1. Adquisición
2. Custodia
3. Conservación de los medicamentos.
4. 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. Constituye una parte sustancial de la atención farmacéutica.

5. Vigilancia y control de las recetas médicas dispensadas y custodia de las recetas con prescripciones de medicamentos psicotrópicos y estupefacientes dispensados.
6. Farmacovigilancia: Es responsabilidad del farmacéutico informar a los organismos competentes de la farmacovigilancia la evidencia de efectos secundarios, interacciones y/o falta de efectividad de los medicamentos. El farmacéutico deberá integrarse a redes de farmacovigilancia jurisdiccionales y/o de alcance nacional con el propósito de captar y derivar reportes de eventos adversos asociados al uso de medicamentos y obtener información consolidada sobre reacciones adversas medicamentosas (RAM), y/o defectos de calidad de productos farmacéuticos que circulan en el mercado.
7. Educación sanitaria: Proceso planificado y sistemático dirigido al paciente y a la población en general, destinado a promocionar la buena salud y prevenir la enfermedad. Se aplica facilitando la adquisición y mantenimiento de hábitos saludables, la disminución de factores de riesgos sanitarios y corrigiendo actitudes erróneas frente a los problemas de salud.

8. Atención farmacéutica es lo que hace un farmacéutico cuando:
- a) Evalúa las necesidades del paciente relacionadas con medicamentos.
 - b) Determina si el paciente tiene algún problema real o potencial relacionado con medicamentos.
 - c) Trabaja con el paciente y con los otros profesionales de la salud del paciente, para promocionar la buena salud, prevenir las enfermedades, e iniciar y controlar el uso de medicamentos con el fin de garantizar que el plan fármaco terapéutico sea seguro y efectivo. La responsabilidad compartida del farmacéutico con otros profesionales de la salud en la búsqueda del éxito de la farmacoterapia aplicada contribuye a lograr mayores beneficios para la salud del paciente con el uso de medicamentos, evitando al máximo los efectos colaterales indeseables.^{10 11}

FUNCIONES DEL AUXILIAR DE FARMACIA

- Responder por la adecuada recepción y distribución de pedidos de medicamentos.
- Clasificar y ordenar de conformidad con el Manual Normas y Procedimientos establecidos, las existencias de la droguería.
- Vigilar el periodo de vigencia de los medicamentos próximos a vencer y reportándolos oportunamente al jefe inmediato. Con una antelación mínima de tres meses antes de su vencimiento.
- Ordenar en los estantes los productos farmacéuticos y elementos para la preparación de formulas siguiendo instrucciones establecidas.
- Despachar oportunamente a los usuarios del servicio y orientarlos sobre el procedimiento a seguir.
- Llevar el kardex diariamente registrando medicamentos en general.
- Llevar el adecuado registro y control de los medicamentos de control y sustancias tóxicas conservando las normas establecidas para tal fin.

- Participar en los inventarios periódicos de existencias de medicamentos y confrontarlos con los saldos de kardex.
- Conservar las normas de almacenamiento para cada medicamento según normas establecidas para su adecuada conservación.
- Reportar los accidentes laborales oportunamente al jefe inmediato.
- Informar al Secretario de Salud los puntos de reposición de los medicamentos de mayor rotación en el inventario.
- Ejercer la recepción y facturación de las formulas.
- Elaborar las cuentas mensuales de su dependencia.
- Realizar una adecuada organización, limpieza y orden de los medicamentos a su cargo.
- Vigilar y salvaguardar los medicamentos y cuidar de que sean utilizados debida y racionalmente de conformidad con la formula médica.
- Elaborar los informes que sean solicitados por el superior inmediato o cualquier entidad que los requiera.
- Mantener un ambiente laboral sano y optimizar las relaciones interpersonales en el desarrollo de las funciones propias de su cargo.
- Observar en el desempeño de sus funciones los derechos, deberes y prohibiciones expresamente consagrados en la ley 734 de 2002 o Código Disciplinario Único.
- Ejercer las demás funciones que por ley le correspondan por ser servidor público o le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza del cargo y dentro de los términos legales.¹¹

PROCESO DE DISPENSACION

Se diferencian 5 áreas principales de actividad:

1. Recepción y validación de la prescripción

Al recibir una prescripción, se debe confirmar el nombre del paciente. Al entregar los medicamentos debe volverse a comprobar el nombre y la identidad del paciente. La receta de consulta externa debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Institución de salud
- Fecha.
- Nombre del paciente.
- Número de expediente.
- Edad
- Sexo.
- Servicio.
- Nombre genérico del medicamento.
- Concentración.
- Forma farmacéutica o dosis.
- Intervalo de dosificación.
- Número total de unidades a entregar en letras y dígitos.
- Firma del médico.
- Número de registro del medicamento.

Los primeros datos generales o encabezado de la receta permiten identificar al paciente la unidad donde fue atendido y en algunas situaciones son fundamentales para calcular la dosis del paciente.

El cuerpo de la receta lo conforma el nombre del medicamento que debe escribirse usando el nombre genérico como norma nacional, la concentración, y la forma farmacéutica. Además debe consignarse la dosificación y el intervalo de la administración, algunas veces aparece el número total de días durante el cual se administrará el medicamento, la cantidad total en letras y dígitos, el nombre y código del médico prescriptor.

2. Comprender e interpretar la prescripción

Esta función es exclusivamente del farmacéutico ya que mediante la interpretación de la orden se dispensará el medicamento al paciente, (esta actividad permite verificar si la prescripción es correcta y está completa).

La interpretación de la prescripción debe hacerla una persona capaz de:

- Leerla.
- Interpretar correctamente cualquier abreviatura utilizada por el prescriptor.
- Confirmar que las dosis prescritas se encuentran en el intervalo normal para el paciente.
- Realizar correctamente los cálculos de dosis y de cantidad a entregar.
- Identificar interacciones entre los medicamentos.

Se asume que la prescripción se hará por escrito. Las peticiones verbales de medicamentos se aceptarán únicamente en circunstancias excepcionales y urgentes.

Si la persona encargada de dispensar los medicamentos alberga dudas sobre lo que el prescriptor demanda, deberá resolverlas personalmente con éste. La escritura ilegible de los prescriptores puede tener consecuencias serias en el caso de que existan varios medicamentos con nombres similares. La verificación de una prescripción puede salvar una vida.

Los cálculos realizados deben ser comprobados dos veces por el dispensador o refrenados por otro miembro del personal. Un error aritmético podría ser fatal.

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.

a) Seleccionar el envase de las existencias o realizar preenvasado.

Seleccionar el artículo leyendo la etiqueta y comparando el nombre y el contenido del medicamento con lo que aparece en la prescripción.

b) Medir o contar la cantidad a partir de los envases de las existencias.

Los líquidos deben medirse en un recipiente limpio, vertiéndose desde el frasco de las existencias de manera que su etiqueta mire hacia arriba, esto evita que la etiqueta se deteriore por el líquido que se derrama o gotea.

Los comprimidos y las cápsulas pueden contarse con o sin ayuda de un dispositivo de recuento. La regla más importante a seguir es que las manos del dispensador no toquen nunca el medicamento de forma directa. El empleo de las manos es una práctica incorrecta tanto desde el punto de vista higiénico como de calidad de los medicamentos.

c) Envasar y etiquetar el medicamento.

Los comprimidos y las cápsulas deben envasarse en un recipiente limpio y seco; los líquidos deben guardarse en frascos limpios con tapones o cierres eficaces.

La etiqueta debe identificar el nombre del medicamento y su contenido e indicar además claramente la dosis a utilizar, la cantidad dispensada y la vía de administración. El objetivo final es que aparezca una etiqueta totalmente impresa o escrita. La preparación dispensada debe comprobarse comparándola con la prescripción y con los envases de existencias utilizados.

4. Registro del acto de dispensación

Los registros de las entregas a los pacientes son esenciales. Estos registros pueden utilizarse para verificar las existencias empleadas en la dispensación y resultan imprescindibles si se necesita seguir la pista a un problema relacionado con los medicamentos entregados a los pacientes.

Se puede utilizar tres métodos diferentes para llevar registros de los medicamentos dispensados:

- Si se tiene una prescripción, el personal encargado de la dispensación debe marcarla con iniciales, anotarla y archivarla o apuntar los detalles en un libro de registro cuando haya tiempo.

- Si la prescripción se devuelve al paciente, deben anotarse detalles de los medicamentos dispensado en un libro de registro antes de entregarlos al paciente. El registro debe constar la fecha, el nombre y la edad del paciente, el nombre y el contenido del medicamento, la cantidad entregada y el nombre del que la dispensó.
- Si se utilizan ordenadores en el proceso de dispensación, el programa informático conservará la información que posteriormente podrá ser recuperada para elaborar informes de resumen.

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

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

Los consejos verbales son importantes, ya que el alfabetismo y un contenido deficiente de la etiqueta puede dar lugar a problemas.

Aparte de insistir en la dosis, la frecuencia, la duración del tratamiento y la vía de administración, es prioritario ofrecer al paciente una información que permita obtener del tratamiento un efecto máximo.

Por lo tanto, los consejos se deben centrar en:

- Cuándo tomar el medicamento (sobre todo en relación a las comidas y con los otros medicamentos)
- Cómo tomarlos (masticado, tragado entero, con mucha agua)
- Cómo guardarlo y cuidarlo para que se conserve bien.

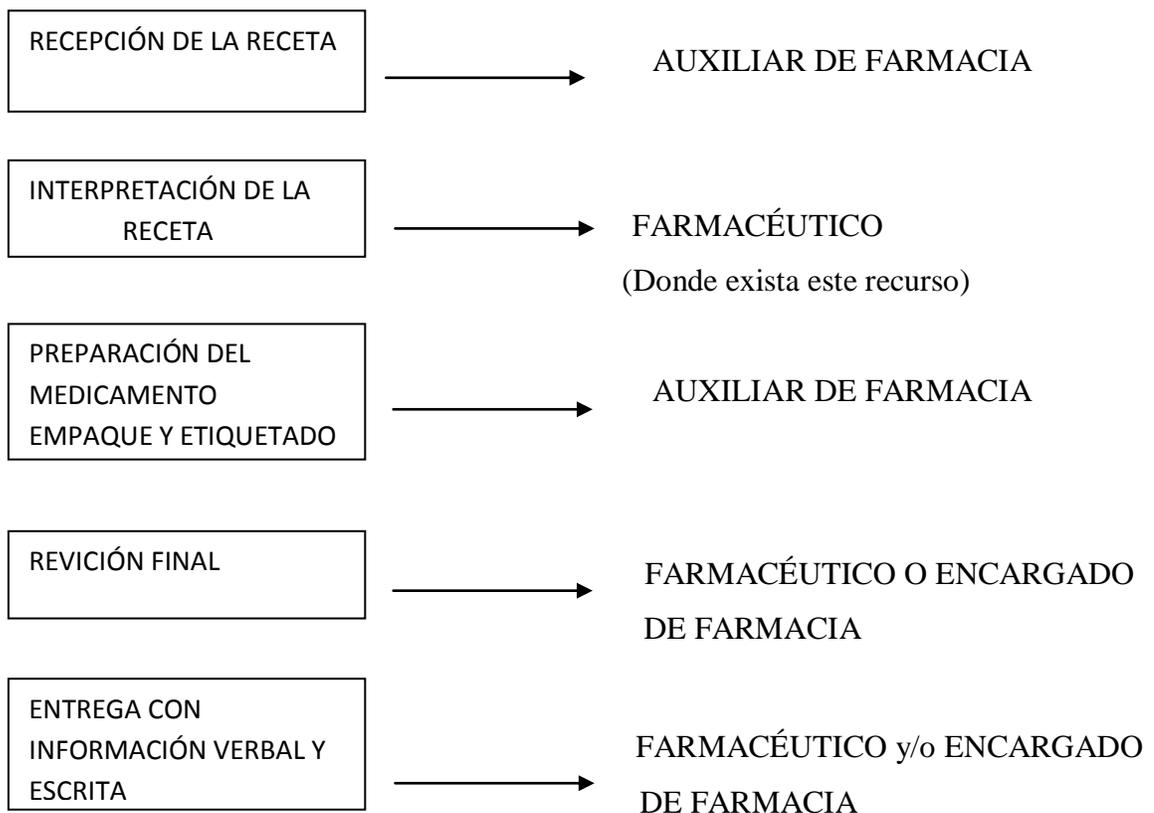
Las advertencias relativas a los posibles efectos secundarios deben hacerse con mucho cuidado, es preciso mencionar los efectos secundarios frecuentes pero inofensivos (náuseas, diarrea ligera, cambio de color de la orina) para evitar que el paciente se asuste y abandone el tratamiento. Los efectos secundarios más graves solo deben mencionarse previa puesta de acuerdo con el prescriptor.

Hay que asegurarse bien de que el paciente comprende las instrucciones. Esto puede ser difícil cuando se están reuniendo diversos productos para un paciente sobre todo si los mismos medicamentos se prescriben a dosis diferentes.

Siempre que sea posible, el miembro del personal encargado de dispensar los medicamentos debe hacer que el receptor de éstos repita las instrucciones.

Los pacientes han de ser tratados con respeto. La persona que recibe las instrucciones pueden encontrarse mal y el éxito del tratamiento se basa en la exactitud, de la comunicación entre el dispensador y el paciente.¹²

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE DISPENSACION



ELEMENTOS PRINCIPALES DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

➤ **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 medicinales que se encuentran disponibles en la farmacia. Para el caso de medicamentos magistrales, es responsable del cumplimiento con las normas de 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.

➤ **Entrega**

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 período 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 una prescripción médica ajustada a la legislación vigente. El farmacéutico debe verificar la legalidad de la receta, interpretar adecuadamente la prescripción y asegurarse de una correcta dispensación. Cuando existan dudas fundadas

sobre la validez de la receta presentada o la misma no estuviese clara, el medicamento (o producto sanitario) no será dispensado y se informará del hecho al médico. En los casos en que, a criterio profesional, se puedan producir efectos no deseados en el paciente, por la particular forma de distribución y absorción del medicamento en el organismo, las contraindicaciones, los posibles efectos adversos o la toxicidad, el farmacéutico se comunicará con el médico prescriptor.

➤ **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 ya 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 medicamentos que se debe transmitir al paciente con paciencia y claridad, comprende:

- Efecto terapéutico.
- Dosis o cantidad de medicamento a tomar.
- Vía de administración.
- Número de veces por día y en qué 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).

➤ **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 período indicado. La atención farmacéutica provee una sistemática de trabajo para garantizar el uso racional del medicamento.

➤ **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 este sector se recomienda definir un espacio privado o semiprivado para atención individual de cada paciente, o para la realización de intervenciones de atención farmacéutica.

➤ **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.

➤ **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.

➤ **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.

➤ **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.

➤ **Vestimenta e identificación**

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

➤ **Actualización de los conocimientos**

El farmacéutico deberá mantener sus conocimientos actualizados a lo largo de toda su vida profesional. Los temas farmacéuticos, farmacológicos y farmacoterapéuticos, y la forma adecuada para transmitirlos se consideran esenciales en el proceso de la dispensación, por ende, el profesional debe involucrarse en la educación continua o permanente.¹²

Registros del acto de dispensación

Los registros de las entregas a los pacientes son esenciales en una farmacia eficientemente administrada. Estos registros pueden utilizarse para verificar las existencias empleadas en la dispensación y resultaran imprescindibles si se necesita seguir la pista a un problema relacionado con los medicamentos entregados a los pacientes.¹

Se pueden usar tres métodos diferentes para llevar registros de los medicamentos dispensados. Si se detiene una prescripción el personal encargado de la dispensación debe marcarla con iniciales, anotarla y archivarla o apuntar los detalles en un libro de registros cuando haya tiempo.

Si la prescripción se devuelve al paciente deben anotarse detalles de los medicamentos dispensados en un libro de registros antes de entregarlos al paciente.

En el registro debe constar la fecha, el nombre la edad del paciente, el nombre y el contenido del medicamento, la cantidad entregada y el nombre del que la dispensó.

Si se utilizan ordenadores en el proceso de dispensación el programa informático conservará la información que, posteriormente, podrá ser recuperada para elaborar informe de resumen.¹²

Promoción de una gestión eficaz de la dispensación

Una multitud de pacientes que demandan atención inmediata constituye la mayor amenaza para unas prácticas de dispensación correctas. La necesidad de actuar con rapidez debe estar equilibrada por la necesidad de que el proceso de dispensación sea exacto y cuidadoso.

La asistencia a los pacientes, incluso su vida, está en las manos del dispensador. En términos generales, la exactitud es aquí más importante que la rapidez.

Una buena manera de disminuir el tiempo de dispensación y mejorar al mismo tiempo la seguridad es llevar a cabo un pre-ensado y etiquetado de los medicamentos comúnmente utilizados.

Además, de esta manera se traslada parte de la carga de trabajo de la dispensación a unas horas de menor agobio.

Existen una serie de técnicas útiles para garantizar la calidad de la dispensación.

- Conservar registros de los medicamentos y productos entregados.
- Una relación diaria de los medicamentos en existencias, llevada por el departamento de farmacia, mediante la que se informe a los prescriptores de los medicamentos disponibles, de manera que sólo se prescriban estos medicamentos.
- Un sistema de dos prescripciones, una para los medicamentos disponibles en la farmacia y otra de que consiguen una comunicación eficaz.

La utilización de ordenadores puede ser muy importante y eficiente, pero no se debe olvidar la necesidad de un suministro continuo y seguro de papel de etiquetas, así como la energía eléctrica.¹³

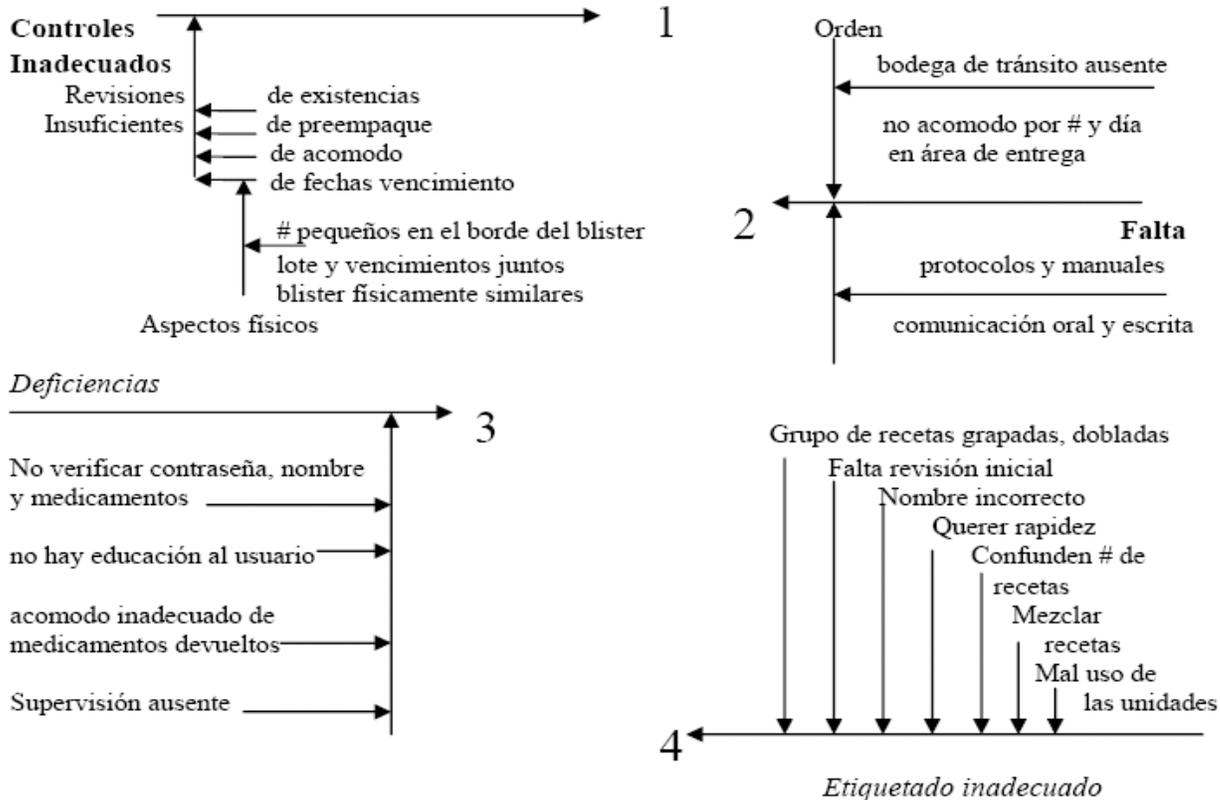
Errores en el proceso de dispensación de medicamentos

Los servicios de farmacia al ser administrados por seres humanos tienen implícito la posibilidad del error; se define como una acción desacertada o equivocada; en consecuencia, durante el proceso de dispensación de medicamentos se pueden presentar errores de diferentes tipos.

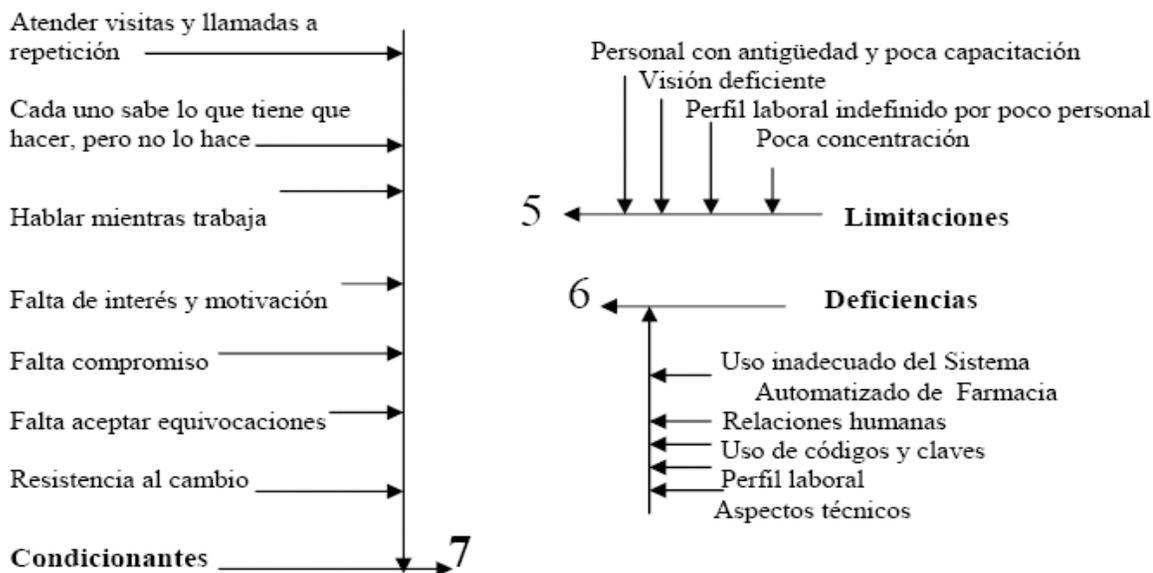
La Federación Internacional de Farmacia (FIP) ha adoptado como definición de error de medicación cualquier hecho previsible que pueda causar o conducir a un uso inapropiado de la medicación o a un daño al paciente, mientras que la medicación está bajo el control del profesional de la salud, del paciente, o del consumidor; como es de esperar, esos hechos pueden estar relacionados con la práctica profesional, los medicamentos, los procedimientos o los sistemas empleados.¹³

CAUSAS DE ERRORES EN EL PROCESO DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

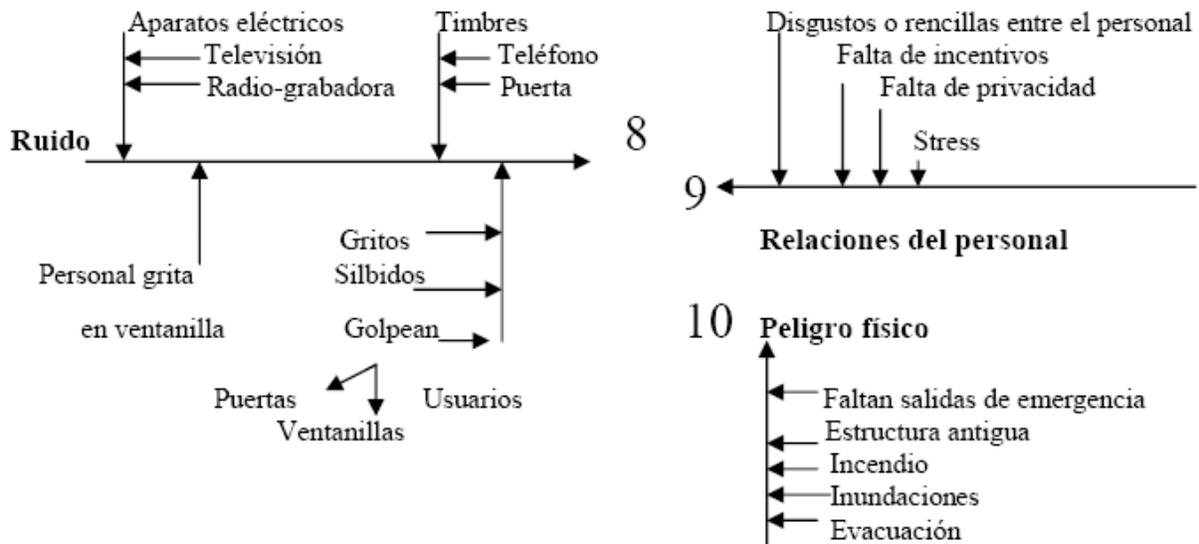
a) PROCESOS



b) RECURSO HUMANO



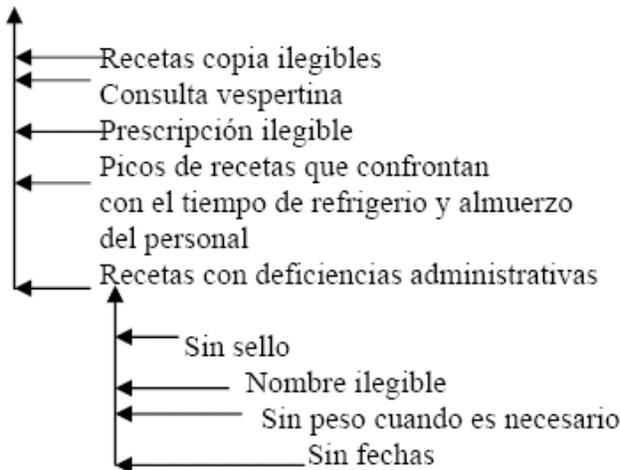
c) AMBIENTE



d) EXTERNOS médicos (as) y Registros Médicos

e) INFRAESTRUCTURA FÍSICA

11 Acumulo de recetas

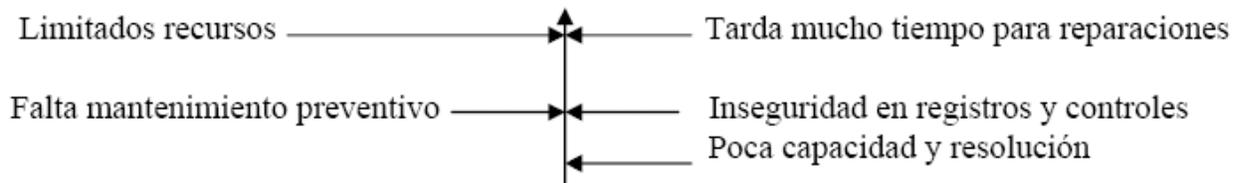


12 Deficiencias

- No hay área de recepción de recetas o entrega de medicamentos
- No hay área de revisión final
- No hay área de espera
- Hacinamiento por falta de división de áreas

f) EQUIPO OBSOLETO

13 limitaciones



DISEÑO METODOLÓGICO

DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de estudio: Descriptivo de corte transversal.

Considerando la naturaleza de este estudio, se aplicó el enfoque cuali-cuantitativo.

Cuantitativo: Porque nos permitió realizar un análisis de las variables que son cuantificable, edad, sexo, dificultades que se pueden presentar en el servicio de farmacia y así respondiendo a nuestros objetivos facilitándonos el análisis de las diferentes variables de estudio.

Cualitativo: Porque analizamos aspectos como pensamientos acerca del conocimiento e información que tiene el personal de la farmacia del Centro de Salud Perla María Norori de la ciudad de León.

Área de estudio: La constituyó el área de farmacia del Centro de Salud Perla María Norori de la ciudad de León.

Universo: Para el enfoque cualitativo el universo de estudio estuvo conformado por el personal de farmacia que brinda atención, y para el enfoque cuantitativo el universo fue la cantidad de usuarios que durante el mes de octubre de 8 a 12 de la mañana, demandaron el servicio de farmacia en el Centro de Salud Perla María Norori, por tal razón la población estuvo conformada aproximadamente por 1000 personas.

Muestra: Estuvo constituida por 281 usuarios que demandaron el servicio en el área de farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, la cual representa un 28.1% del universo, tomando en cuenta un nivel de confianza del 95% y una precisión del 5% y 4 personas que laboran en la unidad de farmacia.

Fuente de Información: La información se obtuvo de dos fuentes:

Primaria: El personal de farmacia (regente y auxiliar) y el paciente que demanda el servicio.

Secundaria: libros, revista, folletos, artículos, tesis.
Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori

Tipo de Muestreo: El muestreo que se utilizó fue no probabilístico, por conveniencia, debido a que se encuestó a todos los usuarios que demandaron el servicio en la farmacia del Centro de Salud Perla María Norori y se seleccionó a todas aquellas personas que una vez habiéndoles explicado los objetivos de investigación, voluntariamente desearon participar en el estudio, en el caso del personal de farmacia se entrevistó a todos los miembros que pertenecen al área de farmacia.

Criterio de Selección de la Muestra:

- Usuarios que asisten al Centro de Salud Perla María Norori.
- Usuarios de ambos sexo y mayores de 15 años de edad
- Procedencia de cualquier área del municipios de León

Variables de estudio:

Variables Independientes

- Calidad de atención.
- Satisfacción de los pacientes.
- Dificultades a mejorar en el área de farmacia.
- Información que brinda el personal de la farmacia.
- Conocimiento que tiene el personal de farmacia

Variable Dependiente.

- Calidad de dispensación.

Método e instrumento de recolección de información:

Proceso de recolección de información.

Inicialmente se coordinó con la directora del Centro de Salud Perla María Norori, explicándole los objetivos de investigación, se solicitó autorización para tener acceso a las instalaciones y realizar la recolección de información, una vez obtenida la autorización, nos reunimos con todo el personal de la unidad de farmacia, en donde la directora del centro de salud le explicó los objetivo de investigación y confirmó nuestra asistencia en las instalaciones, el proceso de recolección de la información se dividió en tres fases:

1era fase: Aplicamos entrevista al farmacéutico y al auxiliar de la farmacia. Esta se realizó dentro del establecimiento farmacéutico, con el objetivo de evaluar la calidad de dispensación y determinar el grado de cumplimiento del proceso de dispensación.

2da fase: Además, se aplicó una encuesta a los usuarios que demandaron el servicio de farmacia, con el propósito de conocer como es la calidad de dispensación, el grado de satisfacción que tienen con la atención que reciben, la participación será de forma voluntaria.

3ra fase: Fue la observación directa, se realizó en el servicio de farmacia del Centro de Salud con el objetivo de verificar la forma de dispensación y determinar el grado de satisfacción de los pacientes, el cual está reflejado en nuestras conclusiones.

Instrumento que se utilizaron.

Se utilizaron dos instrumentos para recoger la información, según el enfoque de investigación.

El primer instrumento que se empleó fue una entrevista realizada al personal de la farmacia del Centro de Salud Perla María Norori en la que se pretendía saber el grado de conocimiento que tiene el personal de la farmacia, la cual estaba conformada por 14 preguntas abiertas y cerradas en algunos casos de opciones múltiples, para tal fin se diseñó un cuestionario. Ver anexo.

El segundo instrumento que se aplicó fue una encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud Perla María Norori para conocer su opinión sobre la calidad de atención que reciben en el servicio de la farmacia, ésta encuesta estaba conformada por 5 preguntas cerradas de opciones múltiples. Ver anexo.

Procesamiento y Análisis de la información:

Una vez recolectada la información de la encuesta, la entrevista y la observación directa se procedió a realizar los análisis correspondientes según el enfoque de investigación.

Enfoque cuantitativo: Se elaboró una base de datos en el programa SPSS-versión 19, en donde se introdujeron cada una de las encuestas realizadas a los pacientes o usuarios del Centro de Salud, para determinar la opinión sobre la calidad de atención en el despacho del medicamento de la farmacia, se establecieron tablas descriptivas (distribución proporcional) según las categorías y variables definidas, los resultados se reflejaron a través de tablas y/o gráficos, haciendo uso de frecuencias absolutas y relativas (porcentajes).

Enfoque cualitativo: Para conocer la opinión sobre el conocimiento del proceso de dispensación en que incurren los auxiliares de farmacia así como el farmacéutico del Centro de Salud Perla María Norori, se realizó análisis de contenido utilizando el programa OPENCOD, en donde establecimos categorías y segmentos de la opinión de cada uno de los auxiliares y farmacéutico para finalmente cotejar la información parecida.

Consideraciones éticas

Explicamos los objetivos del estudio a la directora del Centro de Salud Perla María Norori de la ciudad de León, les expresamos que la participación sería de manera voluntaria, así también que se respetara la voluntariedad de la participación y confidencialidad de los datos obtenidos.

Operacionalización de las variables

Variable	Concepto	Indicador	Escala
ENCUESTA A LOS PACIENTES			
Edad	Edad de los usuarios encuestados	Encuesta	Mayores de 15 años
Sexo	Género de los pacientes participantes en el estudio	Encuesta	Femenino Masculino
Calidad de atención del personal de farmacia	Opinión del paciente sobre la atención que recibe del personal de farmacia	Encuesta	a) Buena b) Regular c) Deficiente
Satisfacción de los pacientes con la atención que recibe.	Satisfacción en que se encuentran los pacientes al ser atendido en el servicio de farmacia	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho • No satisfecho
Dificultades a mejorar en el servicio de farmacia.	Son las dificultades que los pacientes consideran que hay que mejorar en el servicio de farmacia.	Encuesta	a)Falta de personal b)Personal poco servicial c)Falta de medicamento d)Espacio poco cómodo

Variable	Concepto	Indicador	Escala
Información sobre el uso adecuado del medicamento.	Opinión del paciente si recibe información sobre el uso adecuado del medicamento por parte del personal.	Encuesta	Si No
Información que reciben sobre el uso del medicamento.	Tipo de Información que recibe los pacientes del personal de farmacia sobre el uso del medicamento.	Encuesta	a)Dosis b)Vía de administración c)Duración del tratamiento d)Reacciones adversas e)Contraindicaciones f)Ninguna

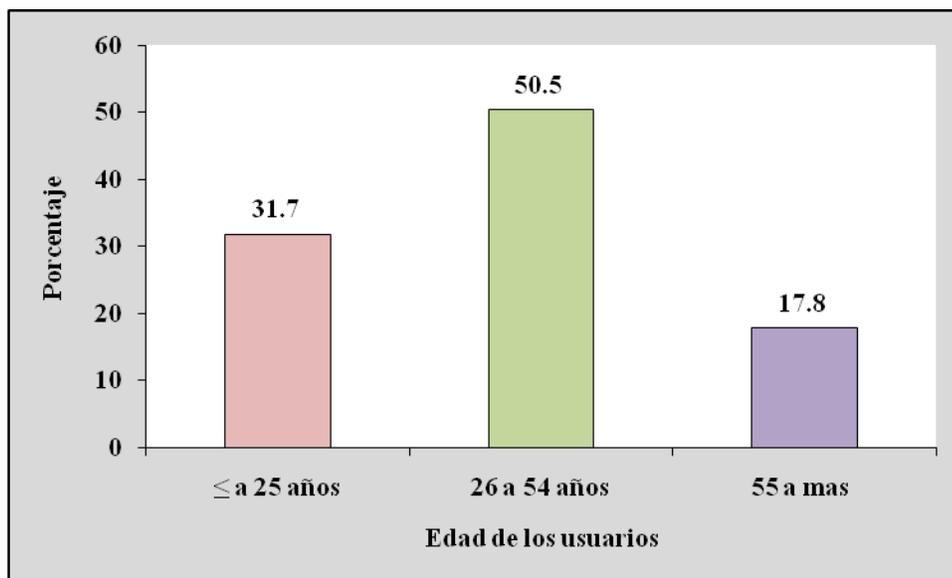
Variable	Concepto	Indicador	Escala
ENTREVISTA AL FARMACÉUTICO Y/O AUXILIAR			
Cargo	Trabajo que desempeña en el servicio de farmacia.	Entrevista	Auxiliar Regente.
Tiempo	Tiempo de desempeño laboral en el servicio de farmacia.	Entrevista	Años de laborar.
Satisfacción del trabajo a cargo.	Grado de satisfacción del farmacéutico y/o auxiliar en el desempeño de su trabajo.	Entrevista	Sí No
Cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación	Afirmación por parte del dispensador acerca del cumplimiento del proceso de dispensación.	Entrevista	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente • Parcialmente
Satisfacción de los pacientes con la atención que le brindan.	Opinión del dispensador acerca del Grado de satisfacción que reflejan los pacientes al ser atendido en el servicio de farmacia.	Entrevista	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho • Insatisfecho
Pasos del proceso de la dispensación	Conocimiento del personal de farmacia sobre el proceso de dispensación	Entrevista	% de conocimiento del proceso de dispensación

Función del farmacéutico y el auxiliar en el proceso de dispensación.	Función que realiza el farmacéutico y el auxiliar en el proceso de dispensación.	Entrevista	% de conocimiento del farmacéutico y el auxiliar en el proceso de dispensación.
Capacitación al personal.	Capacitaciones recibidas durante el tiempo de servicio en la farmacia	Entrevista	<ul style="list-style-type: none"> • Si No • Tipo de capacitaciones recibidas. • Propuesta de capacitación.
Dificultades que se pueden presentar en el proceso de dispensación.	Errores en el proceso de dispensación.	Entrevista	Errores más frecuentes.
Elementos de la dispensación	Conocimiento del personal de farmacia sobre los elementos de la dispensación	Entrevista	% de conocimiento de los elementos de la dispensación
Información a los pacientes sobre el uso del medicamento.	Información que brinda el farmacéutico y/o auxiliar de la farmacia a los pacientes sobre el uso del medicamento.	Entrevista	<ul style="list-style-type: none"> • Si No • Tipo de información.

RESULTADOS

Gráfico N°1

Distribución porcentual según grupo edad de los usuarios que asisten al servicios de farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León, 2011.

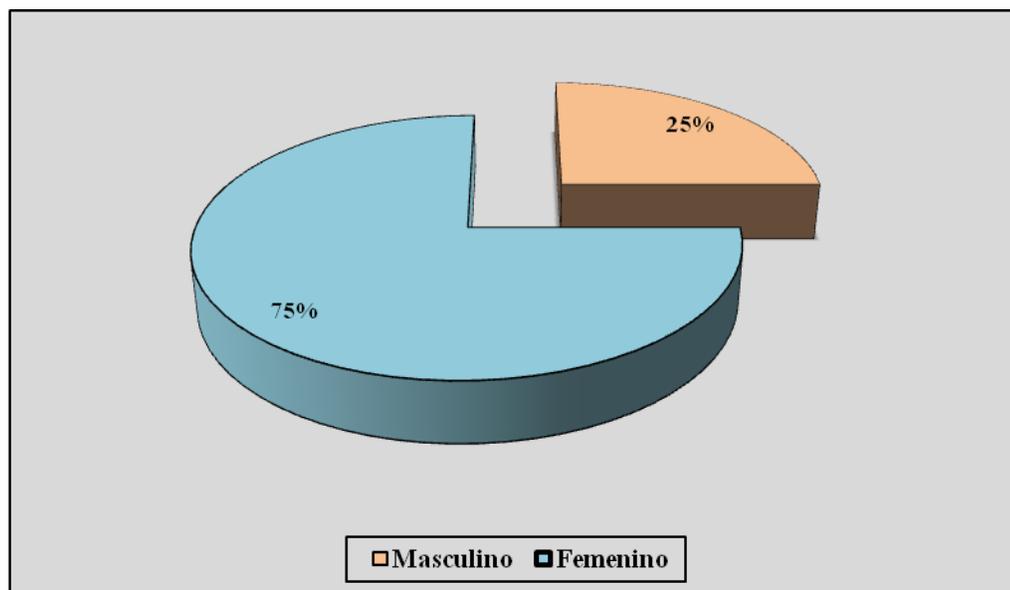


Fuente: Encuesta.

El gráfico 1 describe la edad de los usuarios que asistieron al servicio de farmacia en el que se observa que el 31.7% de los usuarios están en el rango de edad ≤ 25 años, el 50.5% se encuentran entre el rango de edad de 26 a 54 años siendo esto quienes demanda en su mayoría el servicio y una minoría de 17.8% que corresponde al rango de edad de 55 años a más quienes son los adultos mayores. *Ver gráfica 1*

Gráfico N°2

Distribución porcentual el sexo de los usuarios que asisten a los servicios de farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León, 2011.

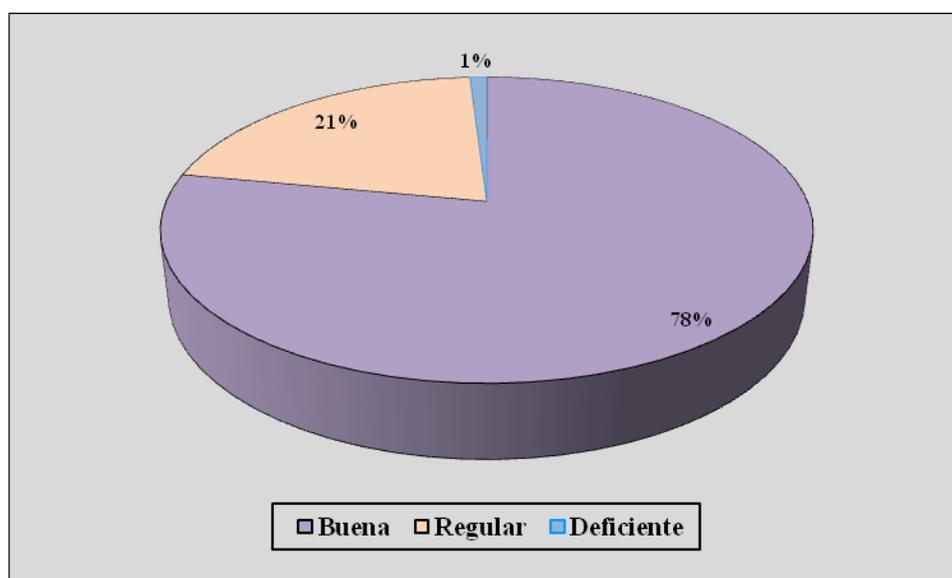


Fuente: Encuesta.

El gráfico 2 describe el sexo de los pacientes que asisten al Centro de Salud en donde se encontró que el 75% corresponde al sexo femenino que son las que en su mayoría demanda el servicio de farmacia y, un 25% al sexo masculino. *Ver gráfica 2.*

Gráfico N°3

Calidad de atención que brinda el personal de la Farmacia a los usuarios que demandan el servicio.



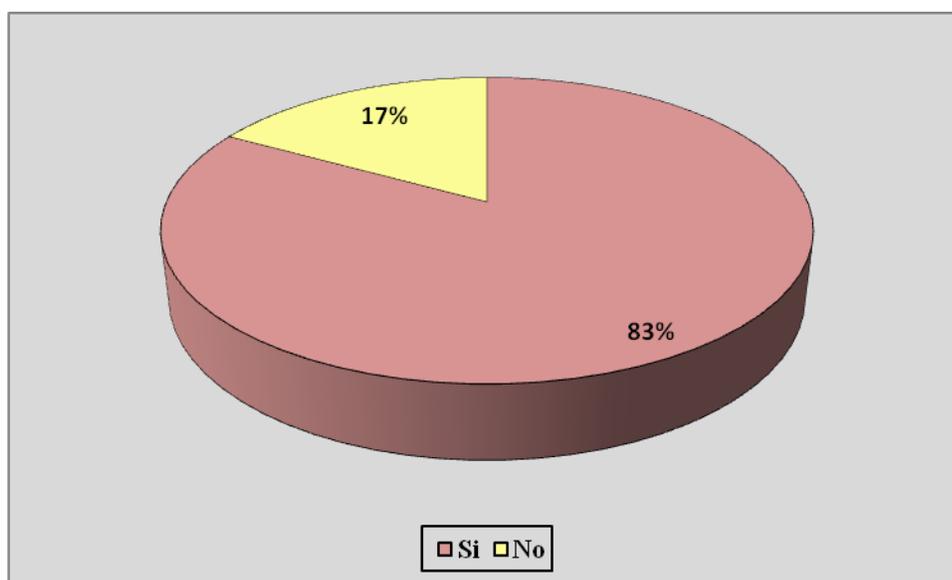
Fuente: Encuesta

En el gráfico 3 se representa la calidad de atención que brinda el personal de la farmacia del Perla María Norori a los pacientes que demandan el servicio, reflejando que del 100% de la población atendida el 78% considera que la atención brindada por el personal es buena, debido a que son atendidas de acuerdo a sus necesidades, el 21% de los pacientes consideran que la atención que reciben es regular, porque no obtienen toda la información necesaria del medicamento que reciben y el 1% de los usuarios manifestaron que el servicio que reciben es deficiente ya que, no reciben la atención completa que ellos demandan.

Ver grafica 3.

Gráfico N°4

Satisfacción del usuario sobre la atención que le brinda el personal de la farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León, 2011.



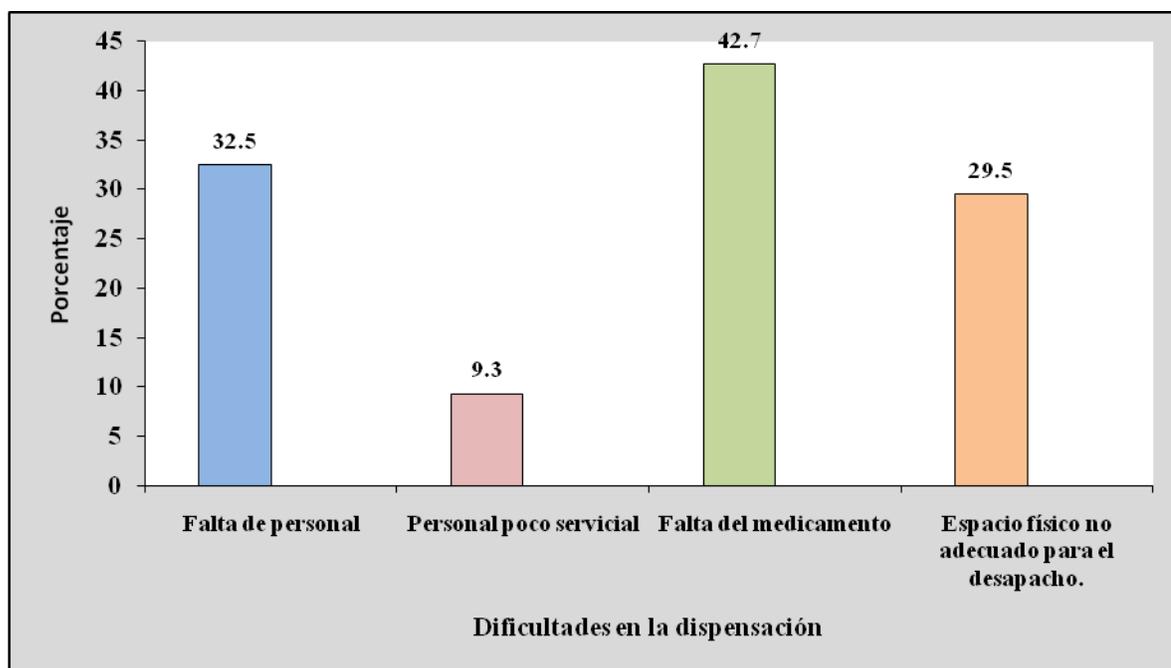
Fuente: Encuesta.

El gráfico 4 describe la satisfacción del usuario sobre la atención que reciben del personal de la farmacia, reflejando que el 83% de las personas encuestadas se sienten satisfechos después de haber sido atendidos en la farmacia, a diferencia del 17% de los usuarios que no se encuentran satisfechos en el momento y después de haber recibido el servicio.

Ver gráfica 4.

Gráfico N°5

Dificultades que se presentan en el área de farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León 2011.

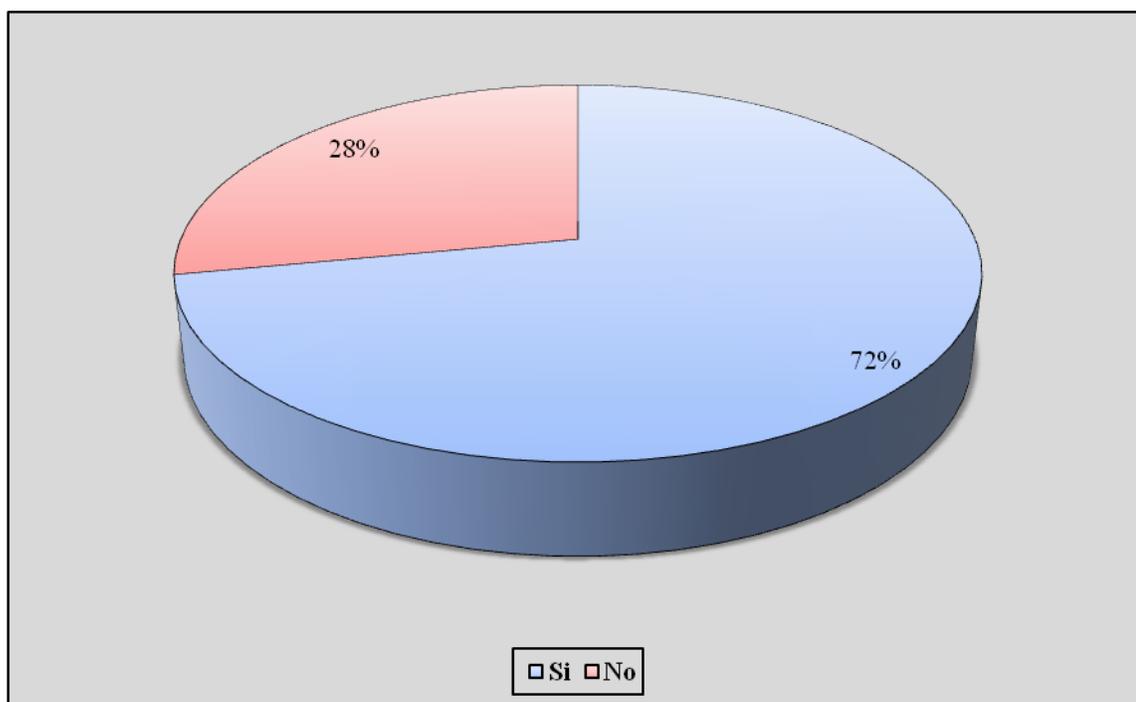


Fuente: Encuesta, Respuesta de opciones múltiples, no dará el 100%

La gráfica 5 analiza las dificultades que se presentan en el área de farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, reflejando el 42.7 % considera que la falta de medicamento en la farmacia del centro es una de las dificultades principales al momento de la atención, por lo cual se considera que la existencia de medicamentos dentro de la instalación de la farmacia debe estar estrechamente relacionada al conjunto de procedimientos oportunos para conseguir una calidad de dispensación de medicamento, ya que cuando uno de estos pasos se interrumpen debido a la falta de existencia de medicamento la dispensación se convierte en un problema, además el 32.5% de los participantes expresaron otra dificultad en la dispensación como la falta de personal, un porcentaje similar con el 29.5% de pacientes creen que el espacio físico es una dificultad debido a que este no brinda las comodidades necesarias para que el paciente reciba el medicamento ya que la infraestructura del local del servicio de farmacia debe ser un lugar cómodo donde el paciente se sienta seguro y confiado al momento de ser dispensado, y el 9.3% consideran que el personal de la farmacia es poco servicial y manifiestan que en algunos momentos estos no lo atendieron de forma amable. *Ver gráfica 5.*

Gráfico N°6

Información brindada por el personal de la farmacia a los usuarios sobre el uso de los medicamentos.

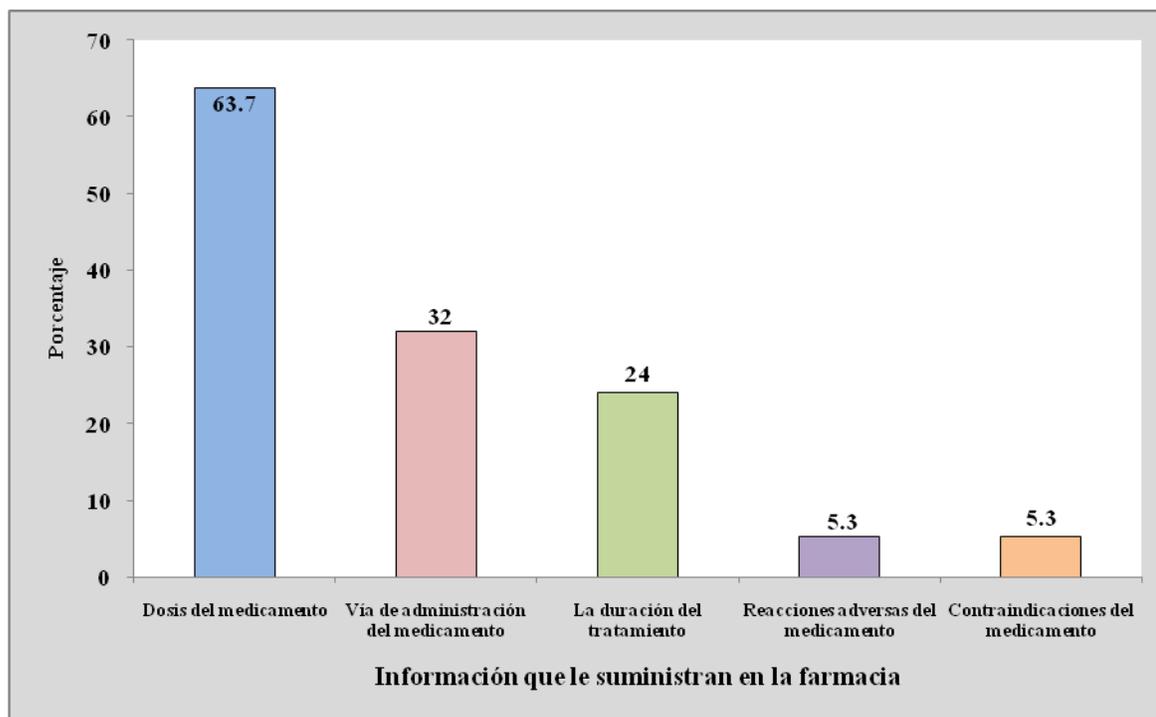


Fuente: Encuesta

El gráfico 6 describe la opinión de los pacientes si reciben información por parte del personal de la farmacia sobre el uso adecuado del medicamento al momento de adquirirlo encontrando que el 72% de los usuarios aseguran que si reciben información sobre el uso adecuado de los medicamentos que ellos utilizan, lo que les da mayor confianza y seguridad para tomar el tratamiento, a diferencia del 28% de la población que afirmaron que no les brindan la información y por tanto presentan dificultades cuando se van administrar el medicamento. *Ver gráfica 6.*

Gráfico N°7

Información que suministra el personal de la farmacia a los usuarios



Fuente: Encuesta, * Respuesta de opciones múltiples, no dará el 100%

El gráfico 7 analiza que la información que les brindan el personal de farmacia a los pacientes que asisten al Centro de Salud Perla María Norori es de forma incompleta ya que no se da al 100%, encontrando que el 63.7% de los pacientes expresaron que la información que más se le brinda es la dosis que corresponde a la cantidad a tomar, el 32% expresaron que les brindan información acerca de la vía de administración que corresponde el lugar donde se toma o aplica el medicamento, el 24% describen que le informan acerca de la duración de tratamiento el cual es el tiempo en que va a seguir administrando el medicamento, y cabe destacar un porcentaje mínimo el 5.3% de la población expresaron que les informan acerca de las reacciones adversas y las contraindicaciones, motivo por el cual afecta a la población, ya que no se le da la información completa y necesaria para poder hacer un uso adecuado del medicamento. *Ver gráfica 7.*

Matriz de datos de las entrevistas realizadas al personal de la farmacia del Centro de Salud Perla María Norori.

CRITERIOS	RESULTADOS
Cargo	En la farmacia del centro de salud Perla María Norori cuenta con cuatro miembros encargados de la farmacia, tres de ellos desempeñan el cargo de auxiliar y un farmacéutico.
Años	El personal auxiliar cuentan con los siguientes años de trabajo: .2, 4 y 10 años. La farmacéutica tiene 30 años de estar laborando en dicho cargo
Satisfacción del cargo	Todo el personal de la farmacia se encuentra satisfecho con el cargo que desempeñan en la farmacia del centro de salud.
Cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación	Los auxiliares de la farmacia consideran que cumplen totalmente los pasos del proceso de dispensación, sin embargo, el farmacéutico manifiesta que se cumple parcialmente debido a que en algunos momentos el paciente no recibe las explicaciones precisas.
Conocimiento de los pasos del proceso de dispensación	El proceso de dispensación consta de 5 pasos, en donde el auxiliar que tiene 10 años de laborar en dicho cargo es el único que tiene buen conocimiento de los pasos de este proceso, mientras que los otros auxiliares incluyendo el farmacéutico su conocimiento es deficiente. El auxiliar de diez años - bueno (80-100%) El farmacéutico y auxiliar de 2 y 4 años deficiente (0- 50%)
Satisfacción de los pacientes	Todo el personal de la farmacia considera que los pacientes se van satisfechos al recibir el servicio brindado por ellos.
Funciones del farmacéutico y el auxiliar	El farmacéutico y el auxiliar de 10 años conocen las funciones que deben desempeñar en su cargo ya que ellos identificaron la mayoría de las funciones planteadas en la entrevista. El farmacéutico y el auxiliar de 10 años- bueno (80-100%) Auxiliares de 2 y 4 años deficiente (0- 50%)

Capacitación que ha recibido el personal de la farmacia	El personal ha recibido capacitaciones excepto, el auxiliar que tiene 2 años en su cargo no ha recibido ningún tipo de capacitación.
Tipo de capacitación recibida	El farmacéutico: SIGLIM (Sistema de información para la gestión logística de insumos médicos), Sistema Digital en Excel. Los auxiliares de cuatro y diez años: Control y uso adecuado de medicamentos, almacenamiento, vencimiento, dispensación y responsabilidad.
Capacitaciones que les gustaría recibir	Actualización en farmacología Relaciones humanas y dispensación Atención farmacéutica Uso de los medicamentos, contraindicaciones, reacciones adversas
Dificultades del proceso de dispensación	El personal de la farmacia opina que las dificultades del proceso de dispensación son: El espacio físico y en la Falta de Personal para atender a todos los pacientes, uno de ellos opino que la Actitud del Personal y, otro considera el Ambiente Laboral.
Conocimiento de los elementos de la dispensación	El auxiliar que tiene 10 años de laborar en el cargo tiene buen conocimiento de los elementos de la dispensación mientras que el resto del personal de la farmacia su conocimiento es regular. Auxiliar de 10 años- bueno (80-100%) Farmacéutico y auxiliares de 2 y 4 años deficiente (0- 50%)
Brindan información a los pacientes sobre el uso del medicamento	Todos manifestaron que le brindan información al paciente al momento de darles el servicio.
Tipo de información que brindan al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Dosis • Almacenamiento • Precaución • Información adicional solicitada por el paciente

ANÁLISIS CUALITATIVO DE LA ENTREVISTA AL PERSONAL

Para cumplir con los objetivos propuestos en el estudio, fue necesario realizar entrevista al personal de la farmacia, encontrando los siguientes resultados: el personal de la farmacia opina que se encuentran satisfecho con el cargo que desempeñan en la farmacia del Centro de Salud Perla María Norori.

En el proceso de dispensación encontramos la falta de conocimiento que tiene el personal de la farmacia, destacando al auxiliar que tiene diez años de ejercer el cargo como el único que identificó los pasos del proceso de dispensación.

Las capacitaciones, son una base importante para que el personal de la farmacia se pueda desempeñar en el trabajo, sin embargo, se encontró que la mayor parte del personal que tiene más de dos años de laborar han sido capacitado muy poco, y manifestaron que les gustaría recibir otro tipo de capacitación que le ayuden al fortalecimiento de su trabajo.

En la identificación de las funciones el farmacéutico y auxiliar con más tiempo de trabajo tienen bien definido su desempeño laboral, mientras que los otros dos conocen poco sus funciones.

Tanto para el farmacéutico como también los auxiliares, el espacio físico, la falta de medicamento y personal son las dificultades más frecuente en el proceso de dispensación, consideran que éstas deberían de mejorar para brindar servicio a los usuarios.

Así mismo, todo el personal de la farmacia considera que brindan la información necesaria al usuario en el momento de la dispensación, entre estas tenemos: dosis, almacenamiento, precauciones y cualquier información adicional que sea solicitada por el usuario, para que los pacientes hagan uso correcto de los medicamentos que adquieren en la farmacia y así logren un restablecimiento de su salud.

CONCLUSIONES

Una vez analizados los resultados del estudio sobre la calidad de dispensación de medicamentos en el servicio de farmacia del Centro de Salud Perla María Norori y de acuerdo con los objetivos planteados se llegó a las siguientes conclusiones:

- ▶ Los usuarios que más asisten al Centro de Salud Perla María Norori fueron los del sexo femenino y los que se encontraban entre el rango de edad de 26 a 54 años.
- ▶ La calidad de atención que brinda el personal de la farmacia en el Centro de Salud Perla María Norori, en el proceso de dispensación es buena, debido a que la mayoría de los pacientes se encuentran satisfechos a pesar de que encontramos dificultades en la dispensación.
- ▶ El conocimiento que demostró el farmacéutico es bueno con respecto a las funciones que debe realizar en la farmacia, sin embargo, el conocimiento del personal auxiliar es regular debido a que recibe poca capacitación que le permitan desarrollarse en su trabajo, además los pasos del proceso y elementos de la dispensación no se llevan a cabo en su totalidad como consecuencia del poco conocimiento que posee el auxiliar y el farmacéutico.
- ▶ Los pacientes y los auxiliares consideran que las dificultades que más se presentan en servicio de la farmacia son: falta de medicamento debido a que el MINSA no proporciona suficiente medicinas para abastecer a la población que solicitan el servicio.
- ▶ La información que se brinda a los pacientes del Centro de Salud no es la adecuada, debido a que no se le da la información completa para que se logre una buena dispensación, generando deficiencia y provocando un mal uso de los medicamentos.
- ▶ En la observación directa percibimos que no existe buena calidad en el proceso de dispensación, debido a que no manejan algunos conceptos básicos y limitan la información generando deficiencia y provocando un mal uso de los medicamentos por lo que la tarea informativa – educativa está descuidada en la farmacia.

RECOMENDACIONES

Al concluir el estudio proponemos las siguientes recomendaciones dirigidas a:

Personal Auxiliar y Farmacéutico del Centro de Salud Perla María Norori.

- Que el Centro de Salud pueda financiar capacitaciones a todo el personal de la farmacia para que ellos tengan un mejor conocimiento sobre la atención farmacéutica, sobre medicamentos y así le puedan brindar la información correcta al usuario.
- Que el farmacéutico haga las gestiones necesario para garantizar el abastecimiento de medicamentos que demanda la población, así también proponer a las autoridades correspondientes un local adecuado y una buena distribución del personal que labora en la farmacia.
- Que el farmacéutico supervise al personal auxiliar para que verifique, que la información que se les da a los pacientes es la indicada y así mejorar la calidad de atención y de esta forma la salud de la población.

A los Usuarios que Asisten al Centro de Salud Perla María Norori.

- Que soliciten información necesaria para aclarar las dudas que tengan en relación al uso del medicamento.
- Que comprueben si el medicamento corresponde con las recetas que le emitió el médico tratante.

BIBLIOGRAFIA

1. López Linares Roberto; Organización Mundial de la Salud.
Materiales de enseñanza sobre el suministro, prescripción y dispensación de medicamentos. Serie: PALTEX para ejecutores de programas de salud N° 37 1995.
Pág. 55- 58.
2. Abarca L. Mercedes Noelia; Pacheco, Karla; Valle Karla Angelina; Calidad de las Buenas Prácticas del Servicio de Dispensación en el Servicio de Farmacia en el Centro de Salud Félix Pedro Picado durante el 2006.
3. Acevedo, Karen Vanesa; Altamirano, Richar Antonio; Prácticas de Dispensación del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Enrique Mantica Berrios SILAIS- León, durante el mes de Marzo 2005.
4. Herrera Carranza, Joaquín; Manual de Farmacia Clínica y Atención Farmacéutica. 2003 Elsevier España, S.A. Pág 419- 434
5. La Gestión de Suministro de medicamentos. Selección, Compra, Distribución, y Utilización de productos farmacéuticos. 2da edición en español, traducido de la segunda edición en inglés revisada y ampliada. Pág. 569- 574.
6. WHO/PHARM/94.569. Original: Inglés. Distribución: General. OPS/HSS/94.49. El papel del farmacéutico en el sistema de atención de salud.
Disponible en: www.ops.org.bo/textocompleto/ime9848.pdf
7. Formato de archivo: PDF/Adobe Acrobat.. Las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) *Disponible en: www.slideshare.net/rchoquel/normas-apa-1430826 - Estados Unidos*
8. Asociación de Química y Farmacia del Uruguay. Buenas prácticas de dispensación. Montevideo.
Disponible en: www.aqfu.org.uy/informacion/index.php?Id=86&Pdf=1&Lan..
9. www.digemid.minsa.gob.pe/.../Buenas Prácticas de Dispensación.

10. es.wikipedia.org/wiki/Dispensaci3n.
11. Cerrato, Julia; Hern3ndez, Geysel. Grado de Satisfacci3n de los usuarios que asisten a la Farmacia del Centro de Salud Perla Mar3a Norori de la ciudad de Le3n en relaci3n a la calidad del servicio brindado en el periodo Enero- Marzo de 1997.
12. OMS, OPS Fundaci3n Panamericana de la Salud p3g. 569- 574.
13. LGJ, Herrera. (2005).Errores en el proceso de dispensaci3n de medicamentos.
Disponible en; [diwww.binasss.sa.cr/revistas/f3rmacos/v18n1-2/art1.pdf](http://www.binasss.sa.cr/revistas/f3rmacos/v18n1-2/art1.pdf) .
14. L3pez Piura Julio. Introducci3n a la metodolog3a de la investigaci3n cient3fica el amanecer s a. Managua.nic 1994.
15. Dr. Ra3l ,Choque Larrauri. *Normas APA - Presentation Transcript*. Formato para trabajos escritos estilo APA. *Disponible en: www.slideshare.net/rchoquel/normas-apa-1430826 - Estados Unidos.*

ANEXOS

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE DESPACHO DE LA RECETA EN EL CENTRO DE SALUD PERLA MARIA NORORI

- ▶ Todo despacho se atiende mediante recetario.
- ▶ La receta es elaborada con original y copia.
- ▶ Cada receta corresponde a un medicamento
- ▶ Deben ser escritas con bolígrafos, sin manchones o enmendaduras
- ▶ Toda receta debe ser anotada en la tarjeta de control o identificación del paciente.
- ▶ Cada receta debe ser codificada.
- ▶ No se atiende auto prescripciones.
- ▶ El medicamento se entrega personalmente al paciente, salvo casos muy especiales.
- ▶ Verificar la existencia del medicamento prescrito antes de codificar la receta.
- ▶ El auxiliar de la farmacia debe verificar, si el medicamento tiene el nombre genérico, letra legible, cantidad en números y la firma del médico.
- ▶ El auxiliar de farmacia, debe pedir la tarjeta de vacuna, y de control de crecimiento y desarrollo del niño y ver la edad para despachar el medicamento.

Entrevista Realizada al Personal de la Farmacia del Centro de Salud Perla

María Norori:

Estimado y apreciado regente y/o auxiliar de la farmacia:

Por medio de la presente encuesta, queremos conocer su opinión sobre la calidad dispensación en que incurren los auxiliares de farmacia así como el farmacéutico del Centro de Salud Perla María Norori, la información que nos suministre será de mucha importancia para el estudio que estamos realizando. Esperamos la mayor sinceridad de su respuesta. Agradeciéndole de su atención y su colaboración.

Señale con una x su respuesta.

Cargo: Años del cargo (___)

Regente (___)

Auxiliar (___)

1. Usted como personal de la farmacia se encuentra satisfecho con el cargo que desempeña:

Si (___) No (___)

2. Si su respuesta es negativa diga el porqué.

3. De qué manera considera usted que cumple con los pasos del proceso de dispensación :

a. Totalmente (___)

b. Parcialmente (___)

4. Si su respuesta es parcialmente señale él porque:

5. Cuales son los pasos del proceso de dispensación.

6. Al brindar su servicio en la farmacia cree usted que al atender a los pacientes, ellos se encuentran :

Satisfechos (___)

Insatisfechos (___)

7. Dentro de las funciones que realiza en la farmacia usted como farmacéutico o auxiliar de farmacia señale con una (F) función del farmacéutico, y con una (A) función del auxiliar.

FUNCIONES QUE REALIZA EN LA FARMACIA FARMACÉUTICO AUXILIAR

Elaboración de informes que sean solicitados por el superior (___) (___)

Establecer una eficaz y segura dispensación de medicamentos (___) (___)

Seleccionar y capacitar al personal (___) (___)

Clasificar y ordenar los medicamentos (___) (___)

Ordenar en los estantes los medicamentos (___) (___)

Mantenerse actualizado para resolver cualquier inquietud de los pacientes controlando auto diagnóstico y auto medicación (___) (___)

Despachar oportunamente al usuario y orientarlos sobre el procedimiento a seguir (___) (___)

Llevar kardex diariamente registrado medicamento en general (___) (___)

Verificar registro sanitario y fecha de vencimiento (___) (___)

Vigilancia y control de la receta médica (___) (___)

Participar en los inventarios periódicos (___) (___)

Educación sanitaria (___) (___)

8. Durante el tiempo que tiene de laborar ha recibido capacitación.

Si (___) No (___)

9. ¿Qué tipo de capacitación ha recibido?

10. Qué tipo de capacitación le gustaría recibir:

11. Dentro de las dificultades del proceso de dispensación de medicamentos cuales considera usted son las más frecuentes:

a. Falta del personal para atender a todos los pacientes (___)

b. Actitud del personal sobre la forma de trabajo (___)

c. Espacio físico de la farmacia (___)

d. Ambiente laboral (___)

e. Otros (___)

Cuales: _____

12. Cuáles son los elementos principales de las buenas prácticas de dispensación:

13. Durante el desempeño de su trabajo brinda información al paciente sobre el uso adecuado del medicamento:

Si (___) No (___)

14. Qué tipo de información le brinda al paciente en el momento de la dispensación.

Encuesta Realizada a los Pacientes del Centro de Salud Perla María Norori

Por medio de la presente encuesta, queremos dirigirnos a usted para conocer su opinión sobre la calidad de atención en el despacho del medicamento de la farmacia del Centro de Salud Perla María Norori. Esperamos la mayor sinceridad en su respuesta. Agradeciendo de antemano su colaboración. **Señale con una x su respuesta.**

Edad ____ Sexo ____ N° ____

1. Considera usted que la calidad de atención del personal de la farmacia del Centro se da de forma:
 - a. Buena (___)
 - b. Regular (___)
 - c. Deficiente (___)

2. Esta usted satisfecho con la atención que recibe del servicio de farmacia:
SI (___) No (___)

- 3.Cuál de estas dificultades le gustaría que mejoraran en el servicio de farmacia:
 - a. Falta de personal para brindar el servicio (___)
 - b. Personal poco servicial (___)
 - c. Falta de medicamento (___)
 - d. Espacio físico no cómodo para el despacho (___)

4. El personal de la farmacia le brindan información sobre el uso adecuado del medicamento:
Si (___) No (___)

5. Cuál de estas informaciones sobre el medicamento, recibe del farmacéutico al momento del servicio.
 - a. Dosis (___)
 - b. Vía de administración(___)
 - c. Duración del tratamiento (___)
 - d. Reacciones adversa (___)
 - e. Contraindicaciones (___)