

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA**

**FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS**

**CARRERA FARMACIA**



“A la libertad por la Universidad”

Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la Farmacia del Centro de Salud

Perla María Nororis, ciudad de León durante el mes de Abril 2016.

Monografía para optar al título de Licenciado Químico Farmacéutico.

**Autores:**

Br. Sheyling Janeth Penado González.

Br. Florenkha Marcelia Ríos Mayorga.

**Tutor:**

Lic. Cristóbal Alejandro Martínez Espino.

Mayo, León - Nicaragua

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>ANTECEDENTES.....</b>	<b>3</b>
<b>JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>6</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>7</b>
<b>MARCO TEORICO.....</b>	<b>8</b>
<b>DISEÑO METODOLOGICO.....</b>	<b>27</b>
<b>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....</b>	<b>29</b>
<b>RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>30</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>36</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>37</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>38</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>41</b>

## SIGLAS

<b>OMS:</b>	Organización Mundial de Salud.
<b>PENPURM:</b>	Plan Estratégico Nacional de Promoción del Uso Racional de Insumos Médicos.
<b>SILAIS:</b>	Sistemas Locales de Atención Integral en Salud.
<b>RAAS:</b>	Región Autónoma del Atlántico Sur
<b>BPF:</b>	Buenas Prácticas de Farmacia.
<b>FIP:</b>	Federación Internacional de Farmacia.
<b>BPD:</b>	Buenas Prácticas de Dispensación

## **Agradecimiento**

Agradecemos principalmente a Dios por bendecirnos con la vida y permitirnos cumplir una meta en nuestras vidas culminando nuestra carrera con éxito.

A nuestros padres quienes han sido nuestros consejeros y apoyo incondicional a lo largo de este trayecto, al resto de nuestra familia y amigos que nos han apoyado en cada momento y nos han brindado amor, cariño y comprensión.

A nuestros ilustres maestros por compartir sus conocimientos para nuestra formación profesional especialmente a nuestro tutor Lic. Cristóbal Alejandro Martínez Espino por su valioso apoyo, comprensión y dedicación.

Al centro de salud Perla María Nororis – León por permitirnos realizar nuestro estudio, a la Lic. María José Argeñal responsable de la farmacia y bodega del centro y a la Sra. Margarita Suazo responsable de la dispensación en la farmacia del centro por brindarnos con mucha amabilidad y paciencia la información necesaria para nuestro trabajo monográfico.

### **Dedicatoria.**

A Dios le doy infinitamente gracias por haber permitido culminar esta etapa, por formarme como una mujer exitosa, y por perfeccionar mi corazón y por llegar a cumplir el propósito por el cual Él me creó.

A mis padres Mario Penado y Janeth González por haber confiado en mí a lo largo de estos años y por todo su apoyo incondicional.

A mi hermana Angela Penado por brindarme su ánimo y comprensión.

A mi tutor Lic. Cristóbal por su atención y tiempo brindado durante el transcurso de la tesis.

*Sheyling Penado González*

## **Dedicatoria**

Dedico mi trabajo principalmente a Dios por guiarme por el buen sendero y permitirme llegar a culminar con éxito mi carrera.

A mis padres Francisco Xavier Ríos Rosales y María Esterlina Mayorga Membreño quienes han sido el pilar fundamental de mi vida y me han apoyado incondicionalmente, a mi mamita Emerita Membreño por su amor y confianza, a mis hermanos, amigos y demás familiares quienes han estado pendiente de mí y me han brindado su apoyo y cariño.

*Florenkha Ríos Mayorga*



## **Introducción**

La misión de la práctica farmacéutica es desarrollar, elaborar, conservar, dispensar y contribuir en la administración y seguimiento en el uso del medicamento, 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 los servicios farmacéuticos comprenden toda la gestión que garantice una farmacoterapia óptima y el cumplimiento de la legislación vigente.

El servicio farmacéutico implica un compromiso con el paciente desarrollando actividades que contribuyan al aseguramiento del uso adecuado de los medicamentos, una buena salud y calidad de vida en el marco de la Atención Primaria de la Salud.

Para mejorar la calidad de vida del paciente no basta con que el medicamento sea de calidad, es necesaria también la intervención del profesional farmacéutico a lo largo de toda la trayectoria que el producto recorre hasta lograr el objetivo 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 uso racional.<sup>1</sup>

El proceso de dispensación de medicamentos se realiza a través de la prescripción de un medicamento a un paciente, por parte del profesional legalmente autorizado y la dispensación por parte del personal calificado.

El proceso de dispensación se define como el suministro o la entrega de uno o más medicamentos a un paciente que incluye una serie de actividades como el análisis e interpretación de la prescripción médica y la entrega de información correcta de la utilización de medicamentos que se debe ofrecer al paciente.



En este proceso de dispensación se involucra al personal que labora en el servicio farmacéutico y establecimientos farmacéuticos: Químico farmacéutico, regente y auxiliar de farmacia.<sup>2</sup>

En consecuencia, la tarea que realizan los profesionales farmacéuticos es fundamental en el sistema de atención de la salud, la cual se ocupa de la necesidad, seguridad y efectividad de los medicamentos y otros productos destinados al cuidado de la salud como así también 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.<sup>1</sup>



## Antecedentes

La dispensación adecuada de medicamentos, privada o pública, es un eslabón importante en la provisión de los servicios de salud. Globalmente se reconoce la necesidad de establecer políticas que aseguren su adecuada ejecución, como en el Perú, existen varios estudios que dan cuenta de la irracionalidad en la dispensación de los medicamentos así como, la existencia de resultados negativos de la medicación, producidos por diversas causas, lo cual puede generar que no se alcancen los objetivos terapéuticos o que se produzcan efectos no deseados.<sup>3</sup>

De acuerdo a la estrategia revisada en materia de medicamentos de la Organización Mundial de Salud (OMS) adoptada por la Asamblea Nacional de la Salud 1986, la OMS organizó dos reuniones sobre el papel del Farmacéutico en Delhi (India) 1998 y en Tokio (Japón) en 1993.<sup>4</sup>

En el año 2000, una publicación del Departamento de Salud, del Reino Unido, titulado "Pharmacy in the Future", estableció el requisito para proporcionar un soporte profesional estructurado de farmacéuticos, para mejorar y extender la gama de los servicios de farmacia disponibles para los pacientes, incluyendo la identificación de las necesidades farmacéuticas del individuo, el desarrollo de apoyos para la toma de medicamentos, la coordinación de procesos repetidos de prescripción y dispensación de medicamentos.<sup>5</sup>

El Plan Estratégico Nacional de Promoción del Uso Racional de Insumos Médicos (PENPURM) publicado en el 2010 en Nicaragua, da origen a la Norma y el Manual de Procedimientos de la Gestión del Uso Racional de Insumos Médicos; en donde se establece el Rol 5: "Implementación, planificación y diseminación de disposiciones, políticas y normativas de Buenas Prácticas de Farmacia (BPF)".

Tomando en cuenta que el proceso de prescripción y utilización del medicamento involucra la dispensación y que las BPF establece las pautas de la adecuada dispensación; podemos ver que los procesos de garantía de la dispensación de calidad dan salida a los roles establecidos tanto en la Norma como en el Manual de Procedimientos de las buenas prácticas de Farmacia.<sup>6</sup>



En junio del 2012 el personal de salud de la Región Autónoma del Atlántico Sur recibió capacitación sobre el manejo de los insumos médicos puestos a disposición de los galenos, farmacéuticos y personal técnico.

Los Médicos, enfermeras y despachadores de farmacia participaron en la capacitación sobre las normas técnicas para el uso racional de insumos médicos. Así mismo, dentro del plan de estudio se analizó la Guía de Evaluación de la Prescripción durante la Dispensación y la Guía de Evaluación del Uso de los Medicamentos.

La capacitación fue impartida por el personal de la Dirección de Docencia e Investigación del SILAIS de la RAAS, con el apoyo técnico de la Dirección General de Insumos Médicos.<sup>10</sup>

Existen estudios previos a este tema, uno de ellos aborda las prácticas de dispensación de medicamentos en farmacias públicas y privadas a nivel primario en el municipio de León durante el periodo de febrero a marzo del 2001. En este estudio se encontró que no se cumplen las buenas prácticas de dispensación en las farmacias privadas, ya que no se realiza la interpretación de la receta, ni el etiquetado del medicamento y no se brinda información sobre los fármacos dispensados, también se encontró que en las farmacias públicas se brinda información un 46%.

Otro estudio realizado sobre las prácticas de dispensación del servicio de farmacia en el centro de salud Enrique Mántica SILAIS – León durante el mes de marzo del 2005, se encontró que el cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación por el personal de farmacia en este centro de salud es de manera irregular ya que la interpretación científica de la receta, el etiquetado del medicamento y la información brindada no se realiza completamente; los resultados de este estudio provee una idea general de cómo se encuentra el sector farmacéutico en cuanto a la práctica de dispensación.<sup>12</sup>



## **Justificación**

Mediante la implementación de nuestra investigación se pretende contribuir a mejorar la salud de la población a través de una correcta y efectiva dispensación de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos a nivel nacional basándose en los estándares determinados por las Buenas Prácticas Dispensación, la Organización Mundial de la Salud y el Ministerio de Salud, los cuales especifican la correcta dispensación para garantizar óptimas condiciones del producto al momento de su dispensación y así determinar en qué porcentaje se cumplen dichos parámetros en el área de estudio señalada.

La adecuada dispensación de medicamentos requiere la formación necesaria del profesional farmacéutico.

La incorrecta dispensación de medicamentos puede provocar un alto porcentaje en gastos de salud, tanto a la población como a los profesionales, causando consecuencias en la economía y en el estado de salud de los pacientes.

Nosotros como farmacéuticos jugamos un papel importante a la hora de dispensar ya que la vida del paciente está en manos del dispensador y la base para una práctica correcta de dispensación la proporciona un entorno de trabajo adecuado.

El presente trabajo permite aportar y reforzar conocimientos sobre los posibles errores que se pueden cometer al momento de dispensar en el cual se plasmará los niveles de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Nororis de la ciudad de León.



### **Planteamiento del problema**

¿Cuáles son los elementos del proceso de dispensación según las buenas prácticas de dispensación que se cumplen en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Nororis de la ciudad de león?



## Objetivos

### Objetivo General:

- Verificar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Nororis en la ciudad de León.

### Objetivos Específicos

- Comparar el procedimiento de dispensación de medicamentos de la Farmacia del Centro de Salud Perla María Nororis con los procedimientos de las Buenas Prácticas de Dispensación.
- Identificar posibles errores en la dispensación de los medicamentos de la Farmacia del Centro de Salud Perla María Nororis.
- Determinar el conocimiento del personal que labora en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Nororis sobre las Buenas Prácticas de Dispensación.
- Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención que brinda el dispensador de la farmacia del Centro de Salud Perla María Nororis.



## Marco Teórico

La dispensación de medicamentos es el acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado.

En este acto el profesional Químico Farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado del medicamento, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y las condiciones de conservación del producto.

Corresponde a una Buena Práctica de Dispensación promover, en todo momento, el uso racional de medicamentos. El profesional Químico Farmacéutico debe promover el acceso a medicamentos mediante una adecuada gestión de suministro de los mismos.

El profesional Farmacéutico coopera con acciones orientadas a contribuir con la garantía de la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos que se comercializan en el país, y participa en la identificación y denuncias relacionadas con productos falsificados o adulterados y productos con problemas de calidad o efectividad.

Las Buenas Prácticas de Dispensación deben cumplirse de manera integral y en concordancia con las normas legales relacionadas con la actividad farmacéutica en general.<sup>9</sup>

Los servicios de farmacia al ser administrados por seres humanos tienen implícito la posibilidad del error; ello 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.



Todo el proceso de dispensación de medicamentos en el servicio de farmacia, por supuesto, depende de una etapa previa en donde participan los profesionales en Medicina y el personal de Registros Médicos, así como de una etapa interna inherente al trabajo del mismo servicio de farmacia, todo lo cual debe estar regido por criterios de calidad, que procura brindar servicios adecuados a los usuarios.<sup>7</sup>

El farmacéutico debería informar el uso adecuado de los productos destinados al cuidado de la salud, brindar consejos farmacéuticos y realizar la derivación a otro profesional, cuando correspondiese.<sup>8</sup>

### **Objetivos del farmacéutico en la dispensación:**

- Entregar el medicamento y/o producto sanitario en condiciones óptimas y de acuerdo a la legislación de farmacia.
- Proteger al paciente frente a posibles apariciones de problemas relacionados a los medicamentos<sup>16</sup>

La Dispensación es el acto profesional realizado por un farmacéutico que reúne las condiciones definidas como servicios farmacéuticos, consistentes en:

- La interpretación de una receta (incluye medicamento de venta libre)
- Información sobre el buen uso del medicamento.
- Asesoramiento para prevenir incompatibilidades frente a otros medicamentos y/o alimentos, para lograr el cumplimiento de los objetivos terapéuticos buscados, junto a la entrega del medicamento al paciente.<sup>8</sup>

### **El proceso de dispensación se diferencia cinco actividades principales:**

1. Recepción y Validación de la prescripción.
2. Análisis e Interpretación de la prescripción.
3. Preparación y Selección de los productos para su entrega.
4. Registros.
5. Entrega de los productos e Información por el dispensador.



## 1. Recepción y Validación de la prescripción

Las recetas se deben presentar con letra clara y legible a fin de evitar errores de comprensión.

El contenido de las recetas deberá sujetarse a lo establecido en la legislación vigente. Al momento de su recepción, el profesional Químico Farmacéutico debe confirmar:

- Nombre de la institución
- Nombre del paciente
- Número de expediente
- Edad y sexo
- Nombre genérico del medicamento
- Concentración
- Forma farmacéutica
- Dosis e intervalos de dosificación
- Número total de unidades a entregarse en letra y dígito. <sup>16</sup>
- Sello y firma del prescriptor que la extiende, así como el sello del centro de Salud.

En función a la validación realizada, el Químico Farmacéutico decidirá la dispensación o no del medicamento y/o la pertinencia de una interconsulta con el prescriptor.

En el caso de recetas sobre medicamentos psicotrópicos y estupefacientes, estas se ajustarán a las condiciones particulares que determinan las normas legales específicas al respecto.

Vencido el plazo de validez de la receta fijado por el prescriptor, no podrá dispensarse ningún medicamento o producto recetado.



## 2. Análisis e Interpretación de la prescripción

El análisis e interpretación de la prescripción incluye, la lectura de la prescripción, correcta interpretación de las abreviaturas utilizadas por los prescriptores, confirmación del ajuste de las dosis en función al estado y situación particular de cada paciente, realización correcta del cálculo de dosis y la cantidad a entregar del medicamento, identificación de las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica. Si existen dudas sobre la prescripción, éstas deberán ser resueltas a través de una interconsulta con el prescriptor.<sup>8</sup>

Pasos:

Leer la prescripción y el tratamiento donde se analiza cada aspecto asegurando la entrega correcta del medicamento y la mejoría del paciente.

Si la prescripción estuviese incompleta o existiese duda sobre la misma, el farmacéutico debe comunicarse con el médico, dependiendo del cambio requerido, puede enviar un mensaje en el reverso de la receta o una nota adjunta donde especifique al médico prescriptor, la causa de la devolución de la receta. Nunca se debe adivinar el nombre de un medicamento, puede ser peligroso, ya que existen medicamentos con nombres parecidos.

Interpretar correctamente cualquier abreviatura conociendo su significado.

Confirmar que las dosis prescritas se encuentren en el intervalo normal para el paciente según peso y edad.

Realizar correctamente los cálculos de dosis y cantidad a entregar, según el intervalo de dosis, esto depende del tipo de medicamento y del tiempo que tarda en absorberse y en eliminarse.

Identificar interacciones comunes entre los fármacos. La cantidad de un medicamento debe ser lo suficientemente alta como para combatir la enfermedad y tan baja que evite demasiados efectos secundarios.

Las interacciones farmacológicas pueden definirse como modificaciones o alteraciones cuantitativas o cualitativas del efecto de un fármaco, causada por la administración simultánea o sucesiva de varios fármacos.<sup>16</sup>



### **3. La Preparación y Selección de los productos para su entrega**

La preparación de los productos para su entrega al paciente, representa uno de los principales aspectos del proceso de dispensación y comienza una vez que la prescripción se ha comprendido sin dudas.

La identificación de los productos en las estanterías se realiza leyendo cuidadosamente la etiqueta del producto, en el caso de los medicamentos se debe asegurar que el nombre, la concentración, la forma farmacéutica y la presentación del mismo corresponde a lo prescrito.

Antes de su entrega, se debe comprobar que el o los productos tienen el aspecto adecuado, verificando que los envases primario y secundario se encuentren en buenas condiciones. El rotulado de ambos envases debe corresponder al mismo producto y cumplir con las especificaciones establecidas en las normas legales vigentes.

Para el conteo de tabletas y cápsulas a granel se debe utilizar los materiales especiales (guantes, contadores manuales, entre otros) para evitar que las manos del dispensador estén en contacto directo con el medicamento.

### **4. Los Registros**

Los registros de la entrega de medicamentos a los pacientes son esenciales en un establecimiento farmacéutico de dispensación eficientemente administrado. Estos registros son útiles para la verificación de las existencias y son imprescindibles en la solución de problemas relacionados con los medicamentos entregados a los pacientes.

Los registros deberán realizarse de acuerdo con las normas legales vigentes. La utilización de sistemas informáticos permite conservar toda esta información, la que podrá ser recuperada para la elaboración de los informes correspondientes.

La receta deberá ser copiada en el libro de recetas del establecimiento dispensador, en orden correlativo y cronológico.

Cuando el profesional Químico Farmacéutico dispense un medicamento alternativo al prescrito, deberá anotar al dorso de la receta el nombre de la alternativa dispensada.



## **5. La Entrega de los productos e Información por el dispensador**

Los medicamentos, deben entregarse al paciente o su representante con instrucciones claras, añadiendo la información que se estime conveniente. El profesional Químico Farmacéutico es responsable de brindar información y orientación sobre la administración, uso, dosis del producto farmacéutico, sus interacciones medicamentosas, sus reacciones adversas y sus condiciones de conservación. Cuando estime conveniente, siempre que se den las condiciones necesarias y se cumpla con las normas legales al respecto, propondrá al paciente o su representante el seguimiento farmacoterapéutico correspondiente, en base a criterios previamente establecidos.

Las advertencias relacionadas con los posibles efectos indeseables, deben realizarse con objetividad y claridad, a fin de evitar que el paciente abandone el tratamiento.

Se debe incidir en la frecuencia, duración del tratamiento y vía de administración de los medicamentos, debiendo informarse también sobre:

- Cuando tomar el medicamento, en relación a los alimentos (antes, después, con los alimentos) y en relación a otros medicamentos.
- Cómo tomar o aplicar el medicamento (masticarlo, con mucho agua, aplicarlo localmente).
- Cómo guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación.

Es necesario asegurarse que el paciente comprenda las instrucciones y siempre que sea posible, se solicitará que el paciente repita las instrucciones brindadas.

Los pacientes deben ser tratados con respeto y es imprescindible mantener la confidencialidad e intimidad cuando se dispense ciertos tipos de medicamentos o se trate de ciertas patologías.

A fin de brindar una adecuada información a los pacientes, se deberá tener acceso a información científica independiente y actualizada sobre los medicamentos, a la información referida a primeros auxilios y emergencias toxicológicas, y a información oficial sobre las alternativas farmacéuticas de medicamentos.



### **Etapas de la dispensación**

- 1) **Recepción del paciente:** Buena atención, saludo de bienvenida al paciente y recepción del pedido.<sup>8</sup>
- 2) **Lectura e interpretación de la receta:** Asegurarse de que tenga el nombre del o los principios activos del medicamento, según la legislación vigente, con la dosis, concentración, forma farmacéutica (cuando corresponda) y cantidad de unidades para el tratamiento, seguidos de la fecha, firma y sello con los datos del prescriptor, señalados en la ley pertinente. Observar si el médico consignó las instrucciones para el uso del medicamento y el diagnóstico presuntivo o definitivo.
- 3) **Selección del medicamento:** Asegurarse de que el nombre, la concentración, la forma farmacéutica y la presentación del medicamento que se dispensará corresponden a lo prescrito.
- 4) **Inspección visual:** Comprobar que el medicamento tenga el aspecto adecuado y verificar que los envases primario y secundario estén en buenas condiciones, que el nombre, la concentración, la forma farmacéutica, el número de lote y la fecha de vencimiento descritos en la caja sean iguales a los de la etiqueta del frasco, ampolla o blíster que contiene en su interior.
- 5) **Información:** Brindar al paciente la información verbal y escrita necesaria para administrarse y conservar correctamente el medicamento. Verificar que el paciente haya comprendido la información brindada.
- 6) **Acondicionamiento:** Entregar el medicamento en envoltorio seguro para su conservación y traslado, respetando la cadena de frío cuando corresponda.
- 7) **Seguimiento:** Instruir al paciente para que vuelva a la farmacia si presenta algún problema relacionado con medicamentos o necesita mayor información. Aplicar el proceso de atención farmacéutica con el consentimiento del paciente.<sup>1</sup>

Es importante estar atento a los efectos colaterales o interacciones medicamentosas al momento de la dispensación, asesorando correctamente al paciente sobre esto, o realizando la atención farmacéutica ante un problema manifestado por el paciente.



Debemos asesorar correctamente para evitar inconvenientes o mal uso, lo que haría fracasar un tratamiento, desde verificar su forma de uso y duración del tratamiento hasta la forma de conservación y período útil del mismo. <sup>8</sup>

## **Principales elementos de las buenas prácticas de dispensación**

### **1. Calidad del medicamento**

El farmacéutico debe garantizar la calidad de los productos que dispense, asumiendo la responsabilidad técnica por la adquisición a proveedores certificados 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.

### **2. Entrega**

- a) Medicamento de venta libre: es una especialidad medicinal acreditada 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.

En la elección del medicamento debe procurarse elegir el que mejor se adapte a las necesidades del paciente, 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.



Sin embargo siempre que se dispense un medicamento de venta libre se debe advertir al paciente o usuario del riesgo existente debido a una inadecuada administración ya sea por una incorrecta manipulación o exceso en su consumo.

b) 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.

### **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:

- a) Fuente de la información: el farmacéutico debe proveerse de información objetiva amplia y actualizada; además deberá ser de fuente confiable y con respaldo científico.
- b) 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.

- c) Instrumentos informativos: Una vez definidas las necesidades de información del paciente, el farmacéutico deberá 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, el uso en las dosis indicadas, los intervalos definidos y el período 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 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. 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 (libro recetario, psicotrópicos y estupefacientes, etc.) y 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 gabacha o uniforme correspondiente a su unidad de trabajo manteniendo correctos hábitos higiénicos. Deberá además, exhibir en su uniforme la identificación que lo acredita.



## **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 farmacoterapéuticos, 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.<sup>1</sup>

### **El Entorno para el servicio de Dispensación**

La base para una práctica correcta de dispensación de medicamentos, la proporciona un entorno de trabajo adecuado; los ambientes en que se realiza la dispensación deben ser limpios, seguros y organizados. Una adecuada organización se hace imprescindible a fin de que la dispensación se realice de manera exacta y eficiente.

#### **1. Ambiente físico**

Se debe disponer, dentro del establecimiento farmacéutico, de un área diferenciada para el acto de dispensación, con espacio suficiente para realizar adecuadamente las tareas de preparación y entrega de los medicamentos, así como información para su uso correcto.

El ambiente físico debe mantenerse limpio, sin polvo ni suciedad. Aunque el área de atención debe ser accesible para los pacientes, se prestará la debida atención para que esté situado en un lugar protegido del polvo, la suciedad y la polución.

#### **2. Estanterías y superficies utilizadas durante el trabajo.**

El espacio disponible debe organizarse para crear un área de trabajo seguro y eficiente, debe existir suficiente espacio para que el personal se desplace durante el proceso de dispensación y la distancia que un dispensador debe recorrer durante este proceso debe reducirse al mínimo, con el objetivo de contribuir con la eficiencia en el servicio.



La refrigeradora se utilizará exclusivamente para los medicamentos que requieran bajas temperaturas. Se debe contar con un cronograma de comprobación de la limpieza y descongelación de la refrigeradora.

El mantenimiento de un entorno limpio requiere un sistema de limpieza continua de las estanterías y la limpieza diaria de los suelos y las superficies de trabajo.

Los líquidos derramados deben secarse inmediatamente, especialmente si son viscosos, dulces o resulten atractivos para los insectos. Los alimentos y bebidas deben mantenerse fuera del área de dispensación.

### **3. Medicamentos, equipo y materiales de envasado**

Todos los medicamentos en general, deben almacenarse en forma organizada en los estantes, manteniendo sus rótulos al alcance y debidamente conservados. Las condiciones de almacenamiento recomendadas en lo que se refiere a temperatura, luz y humedad deben cumplirse estrictamente a fin de mantener la calidad de los productos.

Es fundamental la limpieza de los equipos y materiales que se utilizan en el almacenamiento y el acto de dispensación. Se debe establecer un sistema de rotación de existencias que minimice el vencimiento de productos.

#### **El Personal Farmacéutico**

El personal que participa en la dispensación y expendio debe estar adecuadamente identificado, mantener una higiene personal correcta y llevar prendas de vestir limpias.

El Profesional Químico Farmacéutico 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, verificando el registro sanitario y fecha de vencimiento de los medicamentos disponibles en el establecimiento farmacéutico de dispensación.



- c) Adoptar una actitud orientadora y educadora hacia los pacientes en todo lo relacionado a los medicamentos.
- 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 autodiagnóstico y la automedicación.
- g) Cumplir las Buenas Prácticas de Almacenamiento en lo que corresponda.
- h) Cumplir las normas legales y sanitarias correspondientes.

En el acto de dispensación de medicamentos se deben tener presente los deberes éticos profesionales con el paciente y el debido 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.

### **El Personal Auxiliar**

Para cumplir con las Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos, se aconseja contar con personal auxiliar capaz de realizar tareas de expendio, el mismo que estará bajo la supervisión del Químico Farmacéutico. Este personal auxiliar debe ser incorporado en procesos de capacitación continua para realizar un correcto expendio de productos.

El personal auxiliar está impedido, bajo responsabilidad del profesional Químico Farmacéutico regente y del propietario del establecimiento de dispensación, de realizar actos correspondientes a la dispensación o de ofrecer a los usuarios alternativas al medicamento prescrito. La dispensación de medicamentos es de responsabilidad exclusiva del profesional Químico Farmacéutico.<sup>9</sup>



## **Evaluación del servicio de dispensación**

La dispensación al paciente ambulatorio requiere diversas etapas, en las cuales se involucra personal farmacéutico y auxiliar. Debe ser un proceso que reúna los requisitos de rapidez, seguridad y control.

A continuación se enuncian algunos indicadores que permiten evaluar el servicio y determinar la eficacia del mismo y sus áreas críticas, estos indicadores podrían servir de guía en un servicio de dispensación tanto institucional como en un servicio de la farmacia privada:

1. Existencia de normas y procedimientos definidos para el proceso de dispensación al paciente ambulatorio.
2. Número de recetas dispensadas por día en el servicio.
3. Relación entre número de farmacéuticos y número de auxiliares por cada 100 recetas dispensadas.
4. Porcentaje de medicamento no dispensado por desabastecimiento en un período determinado.
5. Número de medicamentos prescritos no incluidos en el cuadro básico institucional.
6. Número de pacientes a quienes el farmacéutico les da seguimiento en la terapia.
7. Número de errores determinado por el farmacéutico en el etiquetado y preparación del medicamento.
8. Porcentaje de reacciones adversas detectadas en los pacientes con perfil farmacoterapéutico en un periodo determinado.
9. Número de actividades de educación al paciente ambulatorio desarrolladas en el año.
10. Existencia de bibliografía adecuada sobre medicamentos de acuerdo al nivel de complejidad del centro.
11. Se dispone de contabilización en forma actualizada de las recetas a fin de evaluar el servicio de dispensación.
12. Se contabilizan las recetas dispensadas y la demanda insatisfecha, llevando un registro de los medicamentos no dispensados y las razones para esta.



13. Se dispone de programas educativas por sus resultados en términos de aumento de conocimientos, de cumplimiento con el tratamiento y en la mejora de los resultados clínicos.
14. Se evalúa el servicio farmacéutico y la utilización de medicamentos a través de estudios de utilización de medicamentos.
15. Se evalúa el grado de satisfacción de otros profesionales de salud y de los pacientes con los servicios farmacéuticos prestados.<sup>16</sup>

El cuidado en la estructura de acondicionamiento de medicamentos es muy importante. Un ejemplo de método de almacenamiento es siguiendo los siguientes ítems:

- Orden alfabético
- De menor a mayor dosis
- De menor a mayor tamaño
- Las etiquetas con el nombre hacia arriba y/o hacia afuera para su fácil lectura
- Lo más nuevo abajo /atrás y lo más viejo arriba o adelante.<sup>8</sup>

### **Errores relacionados con la dispensación de medicamentos**

- Error en el suministro del medicamento incorrecto, es decir tiene un principio activo diferente a la indicada por el médico.
- Error en la entrega de medicamentos en diferente forma farmacéutica a la prescrita por el médico.
- Error en el suministro de medicamento en una cantidad diferente a la indicada por el médico.
- Error en la dispensación de medicamentos sin la entrega de la información sobre las indicaciones del uso de los medicamentos.

Para la dispensación de Medicamentos de Control Especial y de Antibióticos se debe conocer muy bien la legislación actual sobre su correcta prescripción y exigirla en la fórmula médica presentada por el usuario o paciente.



Tanto Farmacias comunitarias como hospitalarias deben procurar desarrollar estrategias que permitan un entrenamiento continuo al personal responsable (generalmente Regentes de Farmacia y Auxiliares de Farmacia) en cuanto a los conceptos de las buenas prácticas de dispensación y su importancia para la promoción del Uso Racional de los Medicamentos entre la comunidad.<sup>14</sup>

Si ocurrió un error de dispensación y el medicamento ya fue entregado al paciente, el personal involucrado debe:

- Comunicarse inmediatamente con el paciente para asegurarse que el medicamento no sea utilizado.
- Coordinar las acciones necesarias a fin del que el medicamento sea devuelto a farmacia y se entregue el medicamento correcto al paciente.
- En caso de que el medicamento no sea devuelto el o los responsables deben reponer el medicamento con presentación de factura.<sup>15</sup>

El farmacéutico como el resto de profesionales que realizan actividades humanas pueden causar un potencial fuente de error. Es necesario implantar medidas adecuadas para evitar errores desde el servicio de farmacia.

### **Medidas aplicadas para prevenir los errores en farmacia.**

1. No acumular órdenes para verificación de dispensación urgente.
2. Evitar la rutina en la validación.
3. Mejorar la comunicación con enfermería en casos de duda, con los farmacéuticos de fines de semana y también con los médicos si es necesario.
4. Anotar clarificaciones.
5. Formación continúa del personal que trabaja en el servicio de farmacia.
6. Doble control en los medicamentos de preparación centralizada, así como de fórmulas magistrales y oficinales.
7. Promover la prescripción informatizada entre los médicos.<sup>17</sup>



### **Recomendaciones básicas para una correcta dispensación**

- Todo el personal de la farmacia debe estar adecuadamente capacitado y actualizado para la función que debe cumplir.
- Se deben establecer claramente las actividades y responsabilidades del personal que se desempeña en ella.
- Debe existir un ambiente de cordialidad y respeto entre los diferentes integrantes de la farmacia, respetando el rol que cada uno tiene asignado.
- El personal debe exhibir la identificación que lo acredite en sus funciones, para que el paciente sepa quién lo está atendiendo y cuál es su rol. <sup>8</sup>

Analizando los problemas que aparecen con más frecuencia como causas de error, pueden emitirse recomendaciones para que no vuelvan a producirse, tras una discusión responsable y positiva entre los distintos profesionales de la salud.

Los posibles fallos o errores deberían prevenirse de manera que puedan ser corregidos o minimizar sus consecuencias. En todo momento debe centrarse la atención en las acciones incorrectas que se cometen, resultado de dichos fallos y su prevención.<sup>17</sup>



### **Recomendaciones de la Federación Internacional de Farmacéuticos (FIP):**

La FIP hace las siguientes recomendaciones a los farmacéuticos y otros profesionales de la salud, diseñados para reducir errores:

1. Los farmacéuticos deben utilizar únicamente medicamentos adecuadamente etiquetados y almacenados. Las etiquetas se deben leer varias veces durante el proceso de dispensación o bien se debe utilizar tecnología informática para controlar la selección.
2. Los farmacéuticos y otros profesionales de la salud que participan en la administración de fármacos deben leer la etiqueta al seleccionar el medicamento, inmediatamente antes de administrar la medicina y cuando lo devuelvan a su lugar habitual de almacenaje.
3. Los farmacéuticos y otros profesionales sanitarios deben notificar, en forma confidencial, a través de los programas de notificación adecuados, los errores de medicación ocurridos o potenciales, cuyos detalles deben quedar a disposición de todos los profesionales de la atención a la salud con el fin de procurar mejoras en el proceso.
4. Los profesionales de la salud deben intercambiar con sus colegas experiencias relacionadas con errores, estudios de casos, etc., a través de boletines, revistas, tableros de anuncios e Internet.
5. Se debe incorporar un sistema de control doble en los casos en que se requieran cálculos en la administración y/o dispensación de medicinas.
6. Los farmacéuticos deben disponer en forma escrita de los procedimientos operativos estándar para la dispensación y administración de medicamentos.
7. Los farmacéuticos deben asegurarse de que el paciente, o la persona que cuida al paciente, entienda cómo debe utilizar el medicamento con el fin de conseguir el máximo beneficio terapéutico y evitar efectos adversos o errores en el uso de los medicamentos.
8. Cuando los sistemas nacionales requieran el reenvasado de determinados medicamentos, se deben diseñar políticas y procedimientos para minimizar los errores y se deben seguir la mayoría de recomendaciones relacionadas con el etiquetado.<sup>14</sup>



## **Diseño Metodológico**

**Tipo de estudio:** Descriptivo, Prospectivo.

**Lugar de estudio:** Farmacia del Centro de Salud Perla María Nororis de la Ciudad de León, ubicado en el barrio Emir Cabezas y en la siguiente dirección: Instituto Nacional de Occidente – INO, 1 cuadra al Norte, 2 cuerdas al Oeste.

**Periodo de estudio:** Mes de Abril del 2016.

**Universo:** 1900 pacientes que asistieron a la Farmacia del Centro de Salud y personal que labora en la farmacia.

**Muestra:** 80 pacientes de la Farmacia del Centro de Salud y un dispensador de la farmacia.

Método de selección: Muestreo no probalístico por conveniencia.

### **Criterios de inclusión:**

- Personal que labora en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Nororis de la Ciudad de León, durante nuestro estudio.
- Disposición del personal de la Farmacia del Centro de Salud Perla María Nororis de la Ciudad de León.
- Pacientes que asistieron a la Farmacia del Centro de Salud Perla María Nororis en el mes de Abril.

### **Criterios de exclusión:**

- Personal que no labora en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Nororis de la Ciudad de León.
- Pacientes que no asistieron a la Farmacia del Centro de Salud en el mes de Abril.

### **Variabes:**

- Procedimiento de dispensación.
- Errores en la dispensación.
- Conocimiento del personal que labora en la Farmacia.
- Nivel de satisfacción de los pacientes.



### 1) Procedimiento e Instrumento para Recolectar la Información

Para realizar el trabajo investigativo, se realizó visitas al tutor, extendió una carta dirigida a la Directora del Centro de Salud Perla María Nororis Dra. Karla Celina Vílchez y a la Responsable de Insumos Médicos Lic. María José Argeñal, para que nos permitiera ingresar a la farmacia y poder realizar las evaluaciones de la estructura y los procesos que realizan para llevar a cabo la dispensación de medicamentos, para esto se realizó una guía observacional al responsable de farmacia.

Para recolectar la información se diseñó una encuesta para los pacientes que contenía preguntas cerradas para evaluar las prácticas de dispensación de medicamentos con la finalidad de obtener la información necesaria para el estudio.

La técnica que se utilizó para la recolección de la información fue una guía observacional al personal de la farmacia del Centro de Salud brindando su apoyo y aprobación para la obtención de la información.

### 2) Tipos de fuente de información

**Fuente primaria:** información obtenida a partir de la aplicación del instrumento que fueron encuestas a pacientes del Centro de Salud y una guía observacional al personal de la farmacia.

**Fuente secundaria:** bibliografía investigada en libro, tesis y páginas web para la elaboración del marco teórico planteado anteriormente.

### 3) Procesamiento de la Información

Con la información recolectada a partir de los instrumentos utilizados los datos fueron agrupados y tabulados en tablas simples mediante el uso del programa Microsoft Office Excel 2010, permitiendo el ingreso de datos y la obtención de resultados.



### Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medida
Procedimiento de dispensación	Es el proceso que conlleva a la recepción, interpretación y análisis de la receta para brindar información y entregar correctamente los medicamentos al paciente.	Farmacia del Centro de Salud	-Recepción de la receta. -Interpretación y análisis de la receta. -Entrega de información al paciente. -Entrega correcta de medicamentos.	% % % %
Errores de dispensación	Cualquier discrepancia respecto al procedimiento establecido en cada etapa del proceso de dispensación.	Área de dispensación	-Mala interpretación y análisis de la receta. -Dispensación de medicamentos sin la entrega de la información. -Suministro del medicamento incorrecto.	% % %
Conocimiento del personal que labora en la Farmacia sobre las Buenas Prácticas de Dispensación.	Información adquirida mediante la experiencia o aprendizaje científico.	Área de dispensación	Si tiene Conocimiento. No tiene Conocimiento.	Posee No Posee
Nivel de satisfacción de los pacientes	Medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud.	Satisfacción del paciente en la atención en farmacia	-Excelente -Muy buena -Regular -Deficiente	% % % %



# RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS



## Resultado N° 1

**Tabla N° 1. Procedimiento de dispensación según las BPD y la dispensación de la Farmacia del Centro de Salud PMN.**

	Cumple			
	Si		No	
	N°	%	N°	%
<b>Recepción y Validación de la prescripción.</b>	80	100%	-	-
<b>Análisis e Interpretación de la prescripción.</b>	80	100%	-	-
<b>Preparación y Selección de los productos para su entrega</b>	80	100%	-	--
<b>Registros.</b>	80	100%	-	-
<b>Entrega de los medicamentos</b>	59	73.25%	21	26.25%
<b>Brinda Información del medicamento.</b>	72	90%	8	10%

Fuente: Pacientes encuestados en el Centro de Salud PMN.

### Análisis de Resultados

El cumplimiento del procedimiento de dispensación de la Farmacia del Centro de Salud se comparó con el procedimiento de dispensación de las buenas prácticas de dispensación cumpliendo en su mayoría a excepción de algunos elementos durante este proceso, el cual fue brindar información al usuario sobre la administración, uso, dosis del producto farmacéutico, sus interacciones medicamentosas, sus reacciones adversas y sus condiciones de conservación así como la entrega de los medicamentos, motivo por el cual existía inconformidades del usuario ya que no recibían el tratamiento completo por la falta de existencia de los medicamentos en la farmacia.

Las advertencias relacionadas con los posibles efectos indeseables, deben realizarse con objetividad y claridad, a fin de que el usuario comprenda las indicaciones y evitar que abandone el tratamiento.



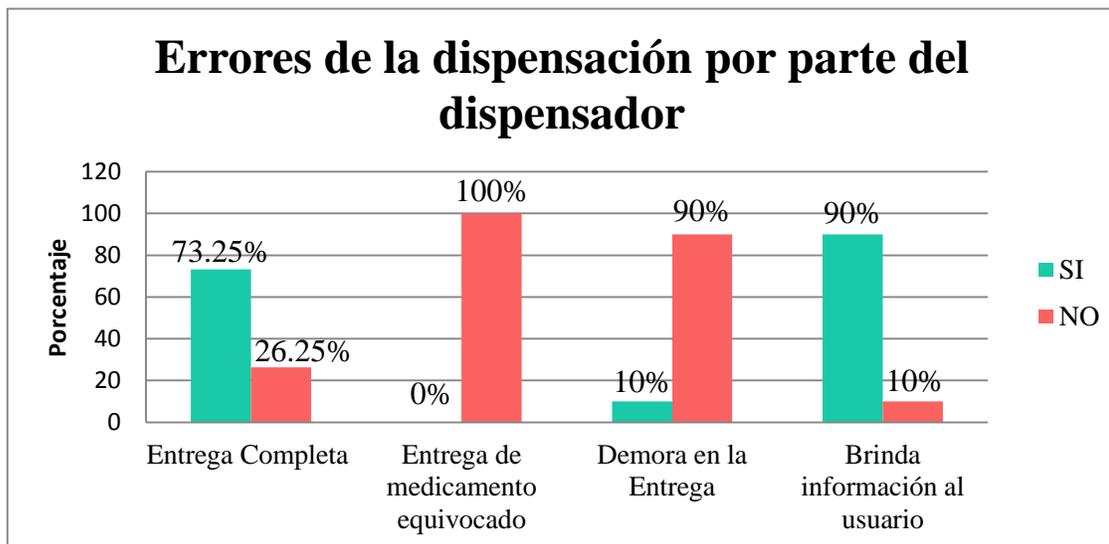
**Resultado N° 2.**

**Tabla N° 2. Errores en la dispensación por parte del dispensador.**

	SI		NO	
	N°	%	N°	%
<b>Entrega completa</b>	59	73.25%	21	26.25%
<b>Entrega del medicamento equivocado</b>	0	0	80	100%
<b>Demora en la entrega del medicamento</b>	8	10%	72	90%
<b>Brinda información al usuario.</b>	72	90%	8	10%

Fuente: Dispensador de la Farmacia del Centro de Salud PMN.

**Grafica de Tabla N°2**



Fuente: Dispensador de la Farmacia del Centro de Salud PMN.



### **Análisis de Resultados**

El farmacéutico como el resto de profesionales que realizan actividades humanas puede ocasionar errores en sus funciones por lo que es necesario implementar medidas adecuadas para evitar errores desde el servicio de farmacia.

Por lo tanto una mínima parte de usuarios que asistieron a la Farmacia del Centro de Salud Perla María Nororis opinan que no se les hace entrega del medicamento completo lo cual se debe a la falta de existencias de medicamentos en la farmacia, también que se demoran en la entrega del mismo pero esto se debe a la atención de usuarios con varias recetas, así como la información brindada por el dispensador al usuario es de manera incompleta por lo que puede generar el uso incorrecto de medicamentos.



### Resultado N° 3

**Tabla N° 3. Conocimiento sobre las Buenas Prácticas de Dispensación que posee el dispensador.**

	Posee	No Posee
<b>Recibe amablemente al paciente</b>	√	
<b>Se asegura que la receta cuente con todos los datos</b>	√	
<b>Lectura y Análisis adecuado de la receta</b>	√	
<b>Busca y prepara el medicamento de forma correcta</b>	√	
<b>Etiqueta el medicamento con información requerida</b>	√	
<b>Brinda información respecto a los medicamentos.</b>	√	
<b>Entrega completa de medicamentos</b>	√	

Fuente: Dispensador de la Farmacia del Centro de Salud PMN.

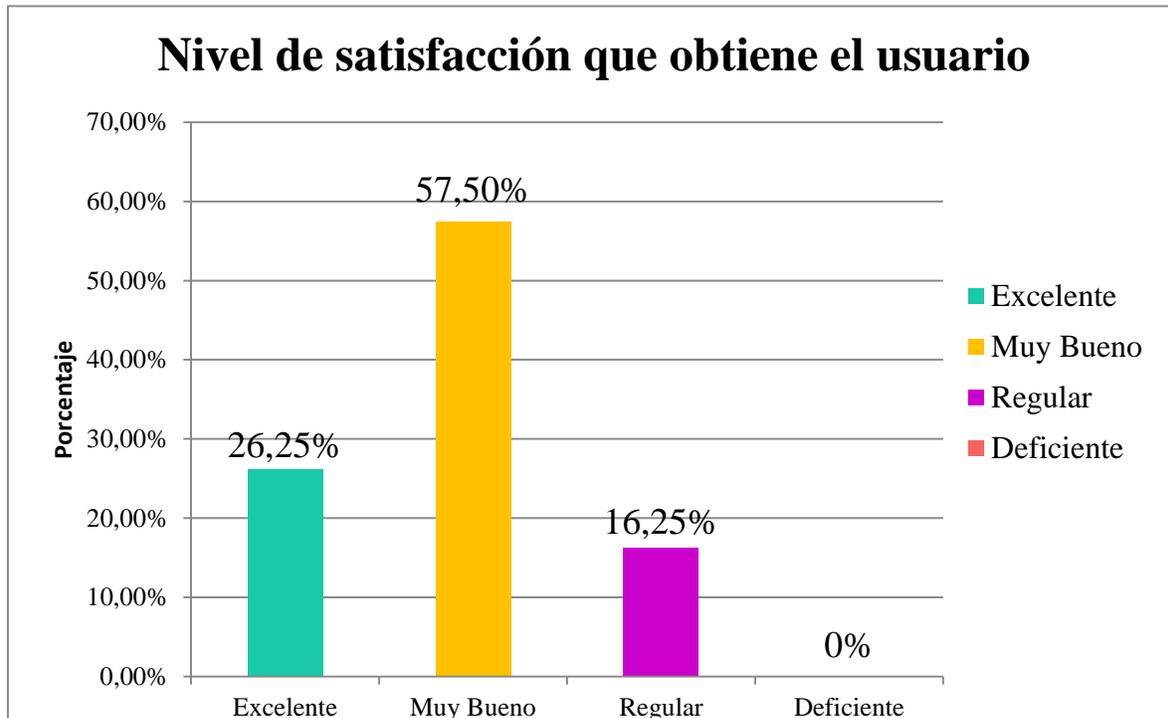
### Análisis de Resultados

El dispensador de la Farmacia del Centro Salud Perla María Nororis posee conocimientos sobre las buenas prácticas de dispensación de medicamentos manteniendo sus conocimientos actualizados a lo largo de su vida profesional acerca de temas farmacéuticos 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 tratando de impartir los conocimientos adquiridos a los usuarios.



#### Resultado N° 4

Satisfacción que obtiene el usuario con la atención brindada.



Fuente: Pacientes encuestados en el Centro de Salud PMN.

#### Análisis de Resultados

El nivel de satisfacción del usuario ante el proceso de dispensación es muy bueno debido a la atención que brinda el dispensador, ya que atiende al usuario con amabilidad, rapidez y eficiencia, otros usuarios opinan que es de manera excelente y una mínima parte opina que es de manera regular causando inconformidad en algunos usuarios.

La atención farmacéutica provee una sistemática de trabajo para garantizar el uso racional del medicamento, potenciando un alto nivel de satisfacción en la atención impartida por los profesionales a los usuarios.



## Conclusiones

Los resultados de este estudio han permitido verificar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la Farmacia del Centro Salud Perla María Nororis conociendo así el procedimiento que conlleva la dispensación de medicamentos, obteniendo resultados bastante positivos a lo largo de la investigación.

Durante el procedimiento de dispensación que realiza el dispensador de la Farmacia del Centro Salud Perla María Nororis se realizó la comparación con las Buenas Prácticas de Dispensación resultando, que en su mayoría cumple con las BPD (Buenas Prácticas de Dispensación).

No obstante se identificó la incompleta información brindada por el dispensador de la farmacia en el momento de dispensar el medicamento ocasionando incertidumbre en el paciente, es decir, la escasa información o la falta de ella, puede ocasionar un sinnúmero de consecuencias tales como reacciones adversas, interacciones medicamentosas, etc.

El conocimiento del personal que labora en la farmacia del Centro de Salud resulta ser conocimiento técnico adquiridos por años de experiencia laboral, sin embargo han dado buenos resultados.

El nivel de satisfacción que obtiene el usuario por parte del dispensador de la farmacia es muy bueno ya que cubre las necesidades del mismo brindando amabilidad, rapidez, eficiencia y respeto.



## **Recomendaciones**

### **Para el MINSA:**

- Realizar un manual de buenas prácticas dispensación.
- Impartir capacitaciones a todos los profesionales de salud permitiendo profundizar los conocimientos sobre las buenas prácticas de dispensación.

### **Para el centro de Salud:**

- Realizar programas de educación y formación enfocados a reducir y prevenir los errores de dispensación, dirigidos a los farmacéuticos y al personal de apoyo técnico.
- Concientizar a los pacientes acerca de la necesidad de conocer el uso correcto de los medicamentos y animarles a preguntar cualquier duda sobre los medicamentos que están recibiendo.
- Capacitar al personal farmacéutico para cumplir con las Buenas Prácticas de Dispensación.

### **Para la Facultad de Ciencias Químicas:**

- Promover a los estudiantes de la carrera de Farmacia que realicen estudios de buenas prácticas de dispensación en hospitales, centros de Salud y demás establecimientos que brinden algún tipo de servicio farmacéutico.

### **Para los pacientes:**

- Realizar las preguntas pertinentes sobre la posología de los medicamentos, conociendo las vías y dosis de administración de los fármacos dispensados.



### **Bibliografía:**

- 1) **Buenas Prácticas de Dispensación. (2010)** Disponible en:  
[[http://www.cavedro.org/wp/wp-content/uploads/2010/11/buenas\\_practicas\\_de\\_dispensacion.pdf](http://www.cavedro.org/wp/wp-content/uploads/2010/11/buenas_practicas_de_dispensacion.pdf)]
  
- 2) **Dispensación y distribución de medicamentos y dispositivos médicos. UNAB. Universidad Autónoma de Bucaramanga.** Disponible en:  
[[http://unab.edupol.com.co/pluginfile.php/7208/mod\\_resource/content/1/UNIDAD\\_5%20Dispensación%20y%20distribución%20de%20medicamentos%20y%20dispositivos%20médicos.pdf](http://unab.edupol.com.co/pluginfile.php/7208/mod_resource/content/1/UNIDAD_5%20Dispensación%20y%20distribución%20de%20medicamentos%20y%20dispositivos%20médicos.pdf)]
  
- 3) **L Jara-Romero, A Camizán-Cunias, D Cornejo-Atoche, F Delgado-Córdova, A Granados-Burga, R Hidalgo, L Seclén-Nishiyama, & D Chang-Dávila. Artículo Original. Alteraciones en la dispensación de medicamentos. (2012)**  
Disponible en:  
[[http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/cuerpomedicohnaaa/v5n1\\_2012/pdf/a06v5n1.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/cuerpomedicohnaaa/v5n1_2012/pdf/a06v5n1.pdf)]
  
- 4) **Directrices conjuntas FIP/OMS sobre Buenas Prácticas en Farmacia: estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos.**  
Disponible  
en:[[https://www.fip.org/www/uploads/database\\_file.php?id=334&table\\_id=](https://www.fip.org/www/uploads/database_file.php?id=334&table_id=)]
  
- 5) **Desarrollo de la práctica de farmacia centrada en la atención del paciente MANUAL - edición 2006.** Disponible en:  
[<http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s14094s/s14094s.pdf>]
  
- 6) **Guía de Evaluación de la Prescripción durante la Dispensación. (Feb. 2012).**  
Disponible en:  
[<http://www.minsa.gob.ni/index.php/repository/Descargas-MINSA/División-General-de-Insumos-Médicos/Guías-de-Trabajo-CURIM/>]



- 7) **Jiménez, L., (2000), Errores en el proceso de dispensación de Medicamentos.**  
Disponible en: [<http://www.binasss.sa.cr/revistas/farmacos/v18n1-2/art1.pdf>]
  
- 8) **Pautas básicas para la dispensación de medicamentos.**  
[<http://blogs.unlp.edu.ar/practicafarmaceutica/2015/04/28/pautas-basicas-para-la-dispensacion-de-medicamentos/>]
  
- 9) **Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas. (Perú 2009). Manual de Buenas Prácticas de Dispensación.** Disponible en:  
[[http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022\\_DIGEMID58.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf)]
  
- 10) **Personal de salud en Región Autónoma del Atlántico Sur recibe capacitación. (2012)** Disponible en: [<http://www.lavozdelsandinismo.com/nicaragua/2012-06-08/personal-de-salud-en-region-autonoma-del-atlantico-sur-recibe-capacitacion/>]
  
- 11) **Buenas prácticas de almacenamiento y dispensación.** Disponible en:  
[<http://www.signoecuador.com/pdf/bPracticas.pdf>]
  
- 12) **García, M., & López, W., & Torrez, M., (2012). Evaluación del proceso de dispensación de medicamentos en la farmacia del centro de salud Dr. Raúl Vargas, ciudad de Nagarote en el mes de octubre del 2012.**
  
- 13) **Vanegas, F., & Valdivia, E., (2006), Evaluación de la calidad de dispensación en la farmacia del Puesto de Salud Primero de Mayo de la ciudad de León durante Marzo 2006.**
  
- 14) **Problemas relacionados con la dispensación de medicamentos.** Disponible en:  
[[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/301568/Modulo%20en%20linea%20Servicio%20Comunitario/62\\_problemas\\_relacionados\\_con\\_la\\_dispensacin\\_de\\_medicamentos.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/301568/Modulo%20en%20linea%20Servicio%20Comunitario/62_problemas_relacionados_con_la_dispensacin_de_medicamentos.html)]



**15) Protocolo de control de calidad de buenas prácticas de dispensación de medicamento.** Disponible en:

[[https://dl.dropboxusercontent.com/u/32549101/Estandares%20Farmacia/Estandar%2013/13.2%20CONTROLCALIDAD\\_BPD.pdf](https://dl.dropboxusercontent.com/u/32549101/Estandares%20Farmacia/Estandar%2013/13.2%20CONTROLCALIDAD_BPD.pdf)]

**16) Msc. García, C., (2013). Danfer Lanzas. Los servicios farmacéuticos en la comunidad. Una guía para los farmacéuticos en la prestación de sus servicios. Pág. 207-223.**

**17) Santo M., & Palau L., & Romero I., Recomendaciones a los farmacéuticos para prevenir errores de medicación.** Disponible en:

[<http://sefh.es/bibliotecavirtual/erroresmedicacion/018.pdf>].



# ANEXOS



**Anexo 1.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA**

**UNAN-LEON**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE QUIMICAS**

Guía de observación al dispensador de la farmacia para obtener información.

Cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación en la farmacia del Centro de Salud del Perla María Nororis.

**1- Recibe amablemente al paciente**

Cumple \_\_\_\_\_ No Cumple \_\_\_\_\_

**2- Se asegura que la receta cuente con todos los datos**

Cumple \_\_\_\_\_ No Cumple \_\_\_\_\_

**3- Lectura y Análisis adecuado de la receta**

Cumple \_\_\_\_\_ No Cumple \_\_\_\_\_

**4- Busca y prepara el medicamento de forma correcta**

Cumple \_\_\_\_\_ No Cumple \_\_\_\_\_

**5- Etiqueta el medicamento con información requerida**

Cumple \_\_\_\_\_ No Cumple \_\_\_\_\_

**6- Brinda información respecto al uso del medicamento.**

Cumple \_\_\_\_\_ No Cumple \_\_\_\_\_

**7- Posee conocimientos sobre las buenas prácticas de dispensación.**

Cumple \_\_\_\_\_ No Cumple \_\_\_\_\_



**Anexo 2.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA**

**UNAN-LEON**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE QUIMICAS**

Guía dirigida a los pacientes que asisten a la farmacia del Centro de Salud Perla María Nororis.

**Marque Con Una "X"**

**1. El personal de la farmacia lo atiende de manera:**

-Excelente: \_\_\_\_\_

-Regular: \_\_\_\_\_

-Muy buena: \_\_\_\_\_

-Deficiente: \_\_\_\_\_

**2. ¿Cómo califica la información que le brinda el personal de la farmacia sobre el medicamento?**

-Excelente: \_\_\_\_\_

-Regular: \_\_\_\_\_

-Muy buena: \_\_\_\_\_

-Deficiente: \_\_\_\_\_

**3. ¿Se le hace entrega del medicamento completo?**

Si: \_\_\_\_\_

No: \_\_\_\_\_

**4. ¿Alguna vez se le ha entregado un medicamento equivocado?**

Si: \_\_\_\_\_

No: \_\_\_\_\_

**5. ¿Se demoró en la entrega del medicamento?**

Si: \_\_\_\_\_

No: \_\_\_\_\_

**6. ¿Cuánto tiempo demoró?**

3 a 5 min: \_\_\_\_\_

6 a 12min: \_\_\_\_\_

14 min o más: \_\_\_\_\_



**Anexo 3.**

Responsable de la dispensación de medicamentos en la Farmacia del Centro de Salud Perla  
María Nororis.



Sra. Margarita Suazo.





Estantes de la Farmacia





### Atención al Paciente en la Farmacia





Lic. María José Argeñal

Responsable de la Farmacia y Bodega del centro de Salud Perla María Nororis



