

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



*“A la Libertad por la Universidad.”*

**Monografía para optar al título de  
Licenciado Químico Farmacéutico**

**Evaluación del proceso de dispensación de medicamentos en farmacia del Puesto de  
Salud Antenor Sandino, Ciudad de León, periodo septiembre-diciembre 2017.**

**Autores:**

Br. José Ángel Mendoza Zepeda.  
Br. Kristheld Elleani Ortiz Urbina.

**Tutora:**

Lic. Claudia Lissette Trejos Bellorín

**León, Nicaragua 2018.**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por ser quien nos dio la vida para estar en este mundo, y las fuerzas necesarias para seguir adelante; así como la sabiduría e inteligencia para estudiar y culminar nuestra carrera como un profesional al servicio de la sociedad.

A nuestros docentes de la Carrera de Farmacia, por su valiosa labor y arduo empeño en materia de conocimiento, en las enseñanzas brindadas para que seamos profesionales colmados de valores.

A nuestra tutora, Lic. Claudia Trejos, por su apoyo incondicional y sus conocimientos brindados, ya que su acertada tutoría nos permitió lograr la realización y culminación de nuestra monografía.

A nuestra querida Alma mater Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-León por nuestra formación profesional, que nos educó con altos grados de conocimientos científicos y humanistas.

## DEDICATORIA

**A Dios todo poderoso**, creador y dador de vida, por su amor y misericordia que me ha mostrado a lo largo de mi vida, al cumplir hoy uno de mis más grandes sueños; por ser mi guía, darme sabiduría, paciencia, fuerzas para poder llegar al final. Gracias por ayudarme a encontrar mi vocación y estar a mi lado en cada tropiezo que se me presentó a lo largo de este proyecto.

**A mi mamá** por ser mi consejera, por enseñarme a hacer las cosas bien hechas, por su apoyo, esfuerzo por inculcarme valores de disciplina, trabajo, sacrificio, honradez, responsabilidad y amor incondicional a lo largo de mi vida y estar allí para ver cada uno de mis logros, le dedico este triunfo.

**A mi papá**, por darme su apoyo para salir adelante, ser el pilar de mi vida y que siempre ha estado presente en cada momento.

**A mi Hermana**, por ser quien me motiva a ser una mejor persona y un ejemplo a seguir para ella.

**A mi compañero** de tesis por su amistad y confianza para poder terminar este proyecto.

**A mi tutora** Lic. Claudia Trejos por su tiempo y paciencia.

A todos ellos mil gracias.

Br. Kristheld Elleani Ortiz Urbina

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a DIOS infinitamente por darme un soplo de vida, por brindarme la dicha de la salud, bienestar físico y espiritual. Por estar conmigo en cada paso que doy por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mí camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

**A mi mamá**, por ser uno de los pilares fundamentales durante mi formación tanto personal como profesional.

**A mi papá**, por darme su apoyo incondicional, por sus consejos, por siempre confiar en mí y por ser uno de los pilares fundamentales durante mi formación.

**A mi hijo**, por ser un motivo de superación en todos los procesos formativos de mi carrera.

**A mi esposa**, por ser un apoyo incondicional durante todo este proceso.

**A mis Hermanas**, por siempre brindarme su apoyo y por sus consejos.

**A mi compañera** de tesis por su amistad y confianza para poder terminar este proyecto.

**A mi tutora** Lic. Claudia Trejos por su tiempo y paciencia.

A todos ellos mil gracias

Br. José Ángel Mendoza Zepeda

## ABREVIATURAS UTILIZADAS

- **A.F:** Atención Farmacéutica.
- **BPD:** Buenas Prácticas de dispensación.
- **BID:** Dos veces al día.
- **C.N.P.F:** Conocimiento del profesional Farmacéutico.
- **F.P:** Farmacia Privada.
- **IPM:** Información Personalizada al paciente.
- **I.F:** Indicación Farmacéutica
- **P/S:** Puesto de Salud.
- **PFT:** Perfil Farmacoterapéutico.
- **PRM:** Problemas Relacionado con el Medicamento.
- **RAM:** Reacciones Adversas Medicamentosa
- **RNM:** Resultados negativos asociados a la medicación.
- **S:** Servicio.
- **TID:** Tres veces al día.
- **STAT:** Medicamento de emergencia.

## ÍNDICE

Contenido	Pág.
Introducción.....	1
Antecedentes.....	3
Planteamiento del Problema.....	6
Objetivos.....	7
Marco teórico.....	8
Diseño Metodológico .....	26
Resultados.....	30
Conclusión.....	36
Recomendaciones.....	37
Bibliografía.....	38
Anexos.....	40
Glosario.....	46



## **INTRODUCCIÓN**

El proceso de 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 Químico 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. Al acudir una persona a la farmacia por un medicamento el farmacéutico debe tener como objetivos:

- Entregar el medicamento y/o producto sanitario en condiciones óptimas y de acuerdo a la legislación
- Proteger al paciente frente a posible aparición de problemas relacionados con los medicamentos (PRM).

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, la cual involucra al farmacéutico a tener una responsabilidad compartida con los otros profesionales de la salud y con los pacientes para contribuir al éxito de la farmacoterapia.

La calidad de vida de los pacientes no basta que el medicamento sea producido con calidad es necesario la intervención del profesional farmacéutico, durante el proceso de



dispensación de medicamento hasta lograr el objetivo terapéutico para el que fue indicado y de esta manera también lograr un uso racional del medicamento.

La dispensación de medicamentos es un servicio esencial en la práctica profesional diaria de cualquier Químico Farmacéutico.

Mediante el Servicio de Dispensación se garantiza el acceso a la población a medicamentos y productos sanitarios, a la vez que se proporciona información para que los pacientes conozcan el correcto proceso de uso y se detecten y corrijan posibles problemas que pudieran aparecer derivados de su utilización.

Según la definición del Foro de Atención Farmacéutica en Farmacia Comunitaria (FORO AF-FC), es *“el servicio profesional del farmacéutico encaminado a garantizar, tras una evaluación individual, que los pacientes reciban y utilicen los medicamentos de forma adecuada a sus necesidades clínicas, en las dosis precisas según sus requerimientos individuales, durante el periodo de tiempo adecuado, con la información para su correcto proceso de uso y de acuerdo a la normativa vigente”*.

Para la dispensación de medicamentos y productos sanitarios es requisito inexcusable la presencia y actuación profesional del farmacéutico. No obstante, el personal técnico y auxiliar de farmacia podrá participar en el procedimiento, bajo la supervisión del farmacéutico.

Lo anteriormente descrito nos permite deducir es necesario realizar adentrarse e investigar más a fondo la dispensación farmacéutica para corregir posibles errores en el proceso y poder establecer un seguimiento de los tratamientos farmacológicos aumentando la seguridad y confianza del paciente disminuyendo la posibilidad del uso inadecuado de los medicamentos





## **ANTECEDENTES**

Las Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos es un conjunto de normas establecidas para asegurar un uso adecuado de estos productos. Unas prácticas correctas de dispensación garantizan que se entregue al paciente que corresponda, el medicamento correcto, en la dosis y cantidad prescritas, con información clara sobre su uso y conservación, y en un envase que permita mantener la calidad del medicamento.

El papel del farmacéutico está desarrollándose rápidamente para cubrir las necesidades de los modernos sistemas sanitarios. Contribuir a mejorar la salud de la población a través de una correcta y efectiva dispensación de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos de dispensación a nivel nacional, brindando un servicio de calidad y calidez procurando el bienestar de los pacientes, y el respeto a sus derechos como ciudadano es una de las principales tareas del Químico Farmacéutico. Los farmacéuticos reconocen desde hace algunos años que igualmente importante es aconsejar a otros profesionales de la salud sobre el uso seguro y racional de fármacos y aceptar la responsabilidad y eficacia por aquellos a quienes son dispensados para alcanzar los máximos beneficios terapéuticos derivados del tratamiento. Esta actividad contribuye al bienestar del individuo como la mejora general de la Salud Pública.

La misión de la práctica farmacéutica es desarrollar, elaborar, conservar, dispensar, administrar 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 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.

Diversos estudios realizados anteriormente en el área de dispensación tanto a nivel de farmacias privadas como a nivel de centros de salud nos indican que los problemas relacionados con la Calidad de Dispensación Farmacéutica han generado complicaciones en pacientes como son los: ingresos hospitalarios, atribuibles a las administraciones erróneas, dosis inapropiadas, seguimiento fármaco terapéutico inadecuado, incumpliendo con lo establecido en la ley 292 (Ley de medicamentos y farmacias) artículo 1, la cual tiene por objetivo proteger la salud de los consumidores, garantizándoles la disponibilidad y accesibilidad a medicamentos eficaces, seguros y de calidad; brindándoles la información necesaria para ayudar a la correcta utilización y al uso racional de medicamentos.

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.

La presente investigación tiene como objetivo conocer la calidad del servicio de dispensación de medicamentos y debido a la abundancia de funciones técnicas y administrativas que están a su cargo, hoy en día significa un reto, para el farmacéutico y el auxiliar, un reto cumplir con todas las etapas del complejo proceso de dispensación, de aquí la necesidad de que el farmacéutico capacite constantemente al personal auxiliar para delegar en él actividades de menor complejidad.

Ante la demanda de este servicio la actuación profesional del farmacéutico debe ir más allá del simple hecho de dispensar el medicamento, tiene que descartar la posible existencia de



problemas relacionados con las instrucciones al paciente sobre la utilización correcta del fármaco solicitado.

En la práctica esto se traduce en que el farmacéutico verificará sistemáticamente que el paciente conozca el objetivo del tratamiento la forma correcta de administración, y si el medicamento es adecuado para aquel paciente.

Así pues el profesional de farmacia tiene que asegurar que el usuario conozca ¿para qué utiliza el medicamento que le ha sido prescrito, cuándo, qué cantidad, cómo y hasta cuándo? se lo tiene que tomar; otros aspectos importantes a comentar con el paciente serían si el medicamento requiere una preparación previa a la administración o como lo tiene que conservar.

La presente investigación nos permite conocer las prácticas de dispensación en la farmacia del puesto de salud Antenor Sandino de la ciudad de León, y en base al mismo disponer de información reciente acerca de la manera de dispensar los fármacos en esta unidad de salud e identificar las posibles debilidades en este aspecto, proponiendo alternativas de solución para contribuir en la mejora del servicio de farmacia.



### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

¿Es correcto el proceso de dispensación de medicamentos en la farmacia del puesto de salud Antenor Sandino, ciudad de León en el periodo Septiembre - Diciembre 2017?



## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

- Evaluar el proceso de dispensación de medicamentos en la Farmacia del Puesto de Salud Antenor Sandino en el periodo de septiembre - diciembre 2017.

### **Objetivos Específicos**

- Demostrar el grado de cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación en la farmacia del puesto de salud Antenor Sandino.
- Calcular la satisfacción de los pacientes durante la atención en la unidad de farmacia durante el proceso de dispensación.
- Determinar el grado de conocimiento del personal auxiliar farmacéutico para realizar el proceso de dispensación.



## MARCO TEÓRICO

### 1. Definición de Dispensación de medicamentos

La dispensación de medicamentos y productos sanitarios es un servicio esencial en la práctica profesional diaria de cualquier farmacéutico. Mediante el Servicio se le garantiza a la población el acceso a medicamentos, a la vez que se proporciona información para que los pacientes conozcan el correcto proceso de uso, se detecten y corrijan posibles problemas que pudieran aparecer derivados de su utilización.

Un estudio realizado por (Catala Pizarro & González del Tanago del Rio, Dispensación de Medicamentos, 2002) refiere a la Dispensación de medicamentos como “el acto del farmacéutico asociado a la entrega y distribución de medicamentos” lo que conlleva a considerar tres aspectos a la hora de la validación de recetas:

- ✓ Analizar la orden médica de tratamientos
- ✓ Preparar la dosis que se debe administrar
- ✓ Informar para ayudar a la correcta utilización de los medicamentos.

La Dispensación de medicamentos es una de las actividades del Servicio de farmacia, cuyas tareas de preparación, dispensación y distribución de medicamentos debe realizarla un personal técnico (auxiliar de farmacias) debidamente preparado y supervisado por farmacéuticos con el fin de garantizar la calidad del servicio. En los servicios de atención sanitaria se diferencian dos tipos de dispensación:

- ❖ Atención Farmacéutica intrahospitalaria: Dispensación de medicamentos a pacientes ingresados o que acuden al hospital a recibir su tratamiento.
- ❖ Atención Farmacéutica extra hospitalarias: Dispensación de medicamentos a pacientes para su administración fuera del hospital.

### 2. Tipos de Dispensación

Autores como Mora Vargas, Jiménez Peralta, Narváez, & Brenes Argüello, 2014, identifican distintos tipos de sistemas de dispensación, siendo la metodología de desarrollo



de cada uno de ellos diferente en función de sus características. Los sistemas más conocidos e implantados actualmente en los hospitales son:

- a) **Sistema de Dispensación por stock de servicios:** Consiste en establecer en la unidad de enfermería depósitos de medicamentos denominados genéricamente “botiquín de planta” con cantidades pactadas de medicamentos, donde se prepara y distribuye la medicación a los pacientes ingresados.
- b) **Sistema de Dispensación individualizada por paciente:** Es un sistema más avanzado que el anterior y consiste en que el personal de enfermería solicita la medicación de forma individualizada al servicio de farmacia que la dispensa de forma global o por paciente.
- c) **Sistema de Dispensación de medicamentos por dosis unitaria (SDMDU):** Surge para perfeccionar tanto al sistema de dispensación por stock como el de reposición y paciente. Es el sistema reconocido actualmente como el más idóneo en la dispensación de medicamentos, ya que permite garantizar que en todo momento el medicamento llega al enfermo de forma rápida, eficaz y segura.

### **3. Buenas Prácticas de Dispensación**

Las Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos es un conjunto de normas establecidas para asegurar un uso adecuado de estos productos. Unas prácticas correctas de dispensación garantizan que se entregue al paciente que corresponda, el medicamento correcto, en la dosis y cantidad prescritas, con información clara sobre su uso y conservación, y en un envase que permita mantener la calidad del medicamento. Corresponde a una Buena Práctica de Dispensación promover, en todo momento, el uso racional de medicamentos. Las Buenas Prácticas de Dispensación deben cumplirse de manera integral y en concordancia con las normas legales relacionadas con la actividad farmacéutica en general.



#### **4. Definición del Ejercicio de la Farmacia:**

Es la actividad que le compete al farmacéutico comprendiendo la elaboración, tenencia, importación, exportación y expendio de drogas, preparaciones galénicas, productos químicos, productos biológicos, especialidades farmacéuticas y en general toda sustancia medicamentosa y en consecuencia todas las actividades derivadas y conexas con ellas tales como la Regencia de los establecimientos farmacéuticos, la dirección técnica y científica de Departamentos de producción y control de calidad de las industrias farmacéuticas, biológicas y cosméticas y el patrocinio de los productos finales de la industria arriba mencionadas, sujetos a Registro Sanitarios, salvo lo dispuesto en Leyes y Reglamentos con relación a otras profesiones.

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

#### **5. Responsabilidad del Farmacéutico:**

La farmacia junto con la medicina son dos profesiones vitales dentro del sector salud, porque mientras el médico diagnostica y trata las enfermedades el farmacéutico elabora (nivel industrial), prepara (nivel magistral) y dispensa (farmacia) los medicamentos para tratar las enfermedades.

Tan importante es el diagnóstico de la enfermedad y la prescripción (Cuando fuere el caso) como lo es el de la dispensación y administración del medicamento, porque si ambos no son exactamente realizados no existe atención correcta a la salud.





**6. Objetivos de la Dispensación:**

Según el Ministerio de Salud (MINSA) los objetivos de la dispensación son:

- Racionalizar la entrega de medicamentos.
- Garantizar el cumplimiento de la prescripción.
- Promover la correcta utilización de medicamentos.

A estos objetivos diversos autores les suman los siguientes:

- Disminuir los errores de medicación.
- Establecer un seguimiento de los tratamientos farmacológicos.
- Procurar la correcta administración de los medicamentos al paciente.
- Potenciar el papel del farmacéutico en el equipo asistencial.
- Disminuir el costo de medicamentos.

**7. Elementos para una adecuada dispensación**

- ✓ Debe ser realizada por un farmacéutico o bajo su supervisión personal y directa
- ✓ El profesional debe identificarse por su titulación
- ✓ Debe disponerse de procedimientos normalizados de trabajo que definan quién realizará las diferentes actividades y cómo se deben realizar.

**8. Problemas de la Dispensación:**

**Venta libre de medicamentos** (Sin receta médica): la flexibilidad que se muestra en las farmacias llega a niveles alarmantes. Cualquiera puede pedir y conseguir una medicina “para la tos”, “para la fiebre”, “para la infección”. La sola demanda del paciente es suficiente para expender cualquier medicamento.

**Recomendaciones de medicamentos en dolencias que requieren una calificación.** El farmacéutico o el empleado de la farmacia no poseen calificación para recomendar un tratamiento medicamentoso en una situación que requiere diagnóstico médico.

**No se da la información que necesita el paciente.** Es frecuente ver en las farmacias que los medicamentos dispensados son entregados sin dar mayor o ninguna información. La



tarea informativa educativa está totalmente descuidada en las farmacias. Muchas veces se expenden medicamentos en dosis incompletas o exageradas.

Otros problemas que detectamos en el proceso de investigación fueron:

- ❖ **Medicamento erróneo,**
- ❖ **Omisión de dosis o de medicamento,**
- ❖ **Dosis incorrecta,**
- ❖ **Frecuencia de administración errónea,**
- ❖ **Error de preparación,**
- ❖ **manipulación y/o acondicionamiento,**
- ❖ **Vía de administración errónea,**
- ❖ **Duración del tratamiento incorrecta,**
- ❖ **Medicamento deteriorado,**
- ❖ **Falta de cumplimiento por el paciente,**
- ❖ **Otros.**

#### **9. Factores que condicionan la dispensación inapropiada:**

El uso racional de los medicamentos contribuye significativamente al bienestar del individuo y por ende, al de la sociedad. Sin embargo, esta no es una situación fácil de lograr y mantener. La experiencia ha demostrado que en el camino entre la prescripción, la dispensación y la utilización final del medicamento por parte del paciente, a veces surgen problemas que llevan a una incorrecta utilización del fármaco o a la aparición de efectos indeseados. Esto genera inconvenientes para el paciente que no encuentra respuesta a su problema de salud y también para el sistema de salud que ven aumentados sus gastos.

Factores que podemos mencionar y los cuales se pudieron detectar en el proceso de investigación fueron:

- **Humanos:** Perfil laboral no adecuado, falta de relaciones humanas, no le dan importancia al trabajo que realizan, etc.
- **Ambientales:** Uso de aparatos eléctricos como radios y celulares; malas relaciones interpersonales, demasiados tipos de sonidos ambientales (autos, gritos), etc.



- **Acumulación de recetas e ilegibilidad de las mismas.**
- **Infraestructura de despacho pequeña e incómoda.**

**10. Características de la dispensación apropiada:**

El propósito de la dispensación es asegurar que una efectiva forma del uso correcto medicamento sea dado al correcto paciente en la cantidad y dosis prescritas con instrucciones claras y en un envase que mantenga la potencia del medicamento.

Para conseguir esto es muy importante seguir una rutina para dispensar. Una vez que se tiene la prescripción, se debe completar toda la rutina que tiene las siguientes etapas:

- ✓ Interpretación correcta de la solicitud.
- ✓ Búsqueda del medicamento.
- ✓ Formulación (Elaborar, contar, verter).
- ✓ Empaquetamiento y rotulación del medicamento.
- ✓ Entrega del medicamento e información al paciente.

**11. Acciones orientadas a mejorar la dispensación:**

- ✓ Ampliación de la cobertura de los servicios de salud a fin de lograr la prescripción correspondiente.
- ✓ Cumplimiento de las normas de venta bajo receta médica cuando corresponde.
- ✓ Mejorar la formación y actualización profesional del químico – farmacéutico.
- ✓ Capacitar apropiadamente al personal auxiliar de la farmacia.
- ✓ Establecer claramente las funciones del farmacéutico.



## **12. Proceso de Dispensación:**

El proceso de dispensación encierra los elementos principales siguientes:

- ❖ Recepción y revisión de la prescripción.
- ❖ Interpretación y verificación de la prescripción.
- ❖ Preparación y etiquetado del medicamento.
- ❖ Registro del medicamento dispensado.
- ❖ Entrega con información al paciente y aconsejar si es necesario.

### **12.1 Recepción de la prescripción o receta**

#### **12.1.1. Prescripción o receta**

Es el documento que encierra la orden que el médico da al farmacéutico, solicitando un medicamento específico para un paciente en particular y para un tiempo determinado, en otras palabras encierra la decisión terapéutica del médico. Esta puede ser muy bien concebida pero puede ser terapéuticamente inútil si la orden no es clara para el farmacéutico o el asistente de farmacia. La recepción la puede realizar el despachador así como la revisión de la receta y consiste en recibir la receta y revisar los requisitos que ésta debe contener.

#### **12.1.2 La recepción de la prescripción se desarrolla en dos partes:**

- **Recepción de la prescripción o receta:** se debe atender con cortesía, amabilidad y educación, debe hacérsele sentir a la persona que nos interesa su salud y que deseamos ayudar.
- **Revisión de la prescripción:** esto implica el revisar los criterios o detalles más importantes que nunca deben ser omitidos; esto quiere decir que la receta debe llenar ciertos requisitos.



### **12.1. 3 Interpretación de la prescripción o receta**

Es una parte importante, donde se verifica si la prescripción es correcta, es realizada exclusivamente sólo por el farmacéutico, en ella se valora el tratamiento, se verifica si no hay errores en la dosificación, de encontrarlos el farmacéutico está facultado para actuar según lo señala la Ley de Medicamentos y Farmacias, Ley 292. El farmacéutico al interpretar la receta verifica la dosis, vía de administración, frecuencia y duración del tratamiento, detecta interacciones medicamentosas y prevé posibles efectos adversos.

#### **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 por vía telefónica, personalmente, o 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, por ejemplo:

Clorpropamida (Antidiabético)

Clorfenidramina (Antihistamínico)

- ✓ Interpretar correctamente cualquier abreviatura conociendo su significado BID, TID, Stat etc.
- ✓ Confirmar que las dosis prescritas se encuentran en el intervalo normal para el paciente según peso y edad (Dosis: es la cantidad de un medicamento que se administra para lograr eficazmente un efecto determinado)
- ✓ 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, causadas por la administración simultánea o sucesiva de otro fármaco, planta medicinal, alimento, bebida o contaminante ambiental. Esta modificación suele traducirse en una variación de la intensidad (aumento o disminución) del efecto habitual o en la aparición de un efecto distinto (sub-terapéutico, terapéutico o toxicológico) al esperado.

#### **12.1.4 Preparación y etiquetado**

En esta etapa el auxiliar de farmacia localizará, empacará y etiquetará el medicamento prescrito.

El disponer de un adecuado sistema de localización e identificación de los medicamentos es vital para crear un sistema de elaboración y dispensación eficiente. El área de despacho debe estar organizada en forma eficiente; que permita que se localice el medicamento dentro de un sistema de control de inventario adecuado.

#### **Esta etapa incluye los pasos siguientes:**

- ✓ Búsqueda y localización del medicamento en la estantería.
- ✓ Calcular las cantidades que se solicitan.

#### **12.1.5. Registro del medicamento dispensado**

El registro se realiza anotando las recetas que se van dispensando de acuerdo a cada paciente, lo que permite llevar un control de las recetas dispensadas, así como de los medicamentos que se han entregado a los pacientes, y por lo tanto del consumo de los mismos.



### **12.1.6 Entrega con información o aconsejar y suministrar**

La entrega del medicamento constituye uno de los momentos más importantes para la interacción entre paciente y farmacéutico. El farmacéutico será responsable de la entrega del medicamento, explicando verbalmente al paciente el contenido de la etiqueta, se identifica las necesidades del paciente a saber:

- ✓ Sí solo es necesario la información sobre el medicamento y su uso
- ✓ Si necesita una explicación más detallada o profunda se le llama consejería y está determinada por el tipo de paciente y el tipo de enfermedad
- ✓ Si se le debe realizar un seguimiento sobre su tratamiento para evitar problemas relacionados con los medicamentos (PRM).

#### **La información a brindar es la siguiente:**

- ✓ Uso y acción esperada
- ✓ Instrucciones especiales para la preparación del medicamento (si es necesario)
- ✓ Instrucciones especiales para su administración o utilización
- ✓ Precauciones que se deben observar durante su administración
- ✓ Efectos secundarios que pueden presentarse y cómo prevenirlos (acción requerida si éstos se presentan)
- ✓ Indicaciones de almacenamiento
- ✓ Interacciones potenciales
- ✓ Otra información específica que se requiera.

Cuando se detecta que el paciente no puede o no sabe leer, las instrucciones deben formularse utilizando símbolos visuales.

Cuando no es posible que el farmacéutico haga la entrega del medicamento deben desarrollarse folletos educativos escritos con la información presentada anteriormente para cada medicamento o grupo farmacológico. Esto también se considera extremadamente importante cuando se trata de pacientes con enfermedades crónicas o que estén recibiendo medicamentos que requieran instrucciones especiales. Esto permite que el paciente reciba algún tipo de educación, pero no sustituye la educación verbal al paciente por parte del



farmacéutico. Esto último es lo más seguro e ideal, particularmente en aquellos pacientes que no saben leer. El uso de folletos educativos sirve para reforzar la información entregada en forma verbal.

El farmacéutico deberá verificar si el paciente entendió las indicaciones haciendo preguntas sobre la información brindada.

## **12. 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. Este servicio debe ser evaluado para corroborar que cumple con los objetivos estipulados.

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

- ✓ Existencia de normas y procedimientos definidos para el proceso de dispensación al paciente ambulatorio.
- ✓ Número de recetas dispensadas por día en el servicio.
- ✓ Relación entre número de farmacéuticos y número de auxiliares por cada 100 recetas dispensadas.
- ✓ Porcentaje de medicamentos no dispensados por desabastecimiento en un período determinado.
- ✓ Número de medicamentos no dispensados por agotamiento del stock de alerta.
- ✓ Número de medicamentos prescritos no incluidos en el cuadro básico institucional.
- ✓ Número de pacientes a quienes el farmacéutico les da seguimiento en la terapia.
- ✓ Número de errores determinados por el farmacéutico en el etiquetado y preparación del medicamento.
- ✓ Porcentaje de reacciones adversas detectadas en los pacientes con perfil farmacoterapéutico en un período determinado.





- ✓ Número de actividades de educación al paciente ambulatorio desarrolladas en el año.
- ✓ Existencia de bibliografía adecuada sobre medicamentos de acuerdo al nivel de complejidad del centro.
- ✓ Se dispone de contabilización en forma actualizada de las recetas, a fin de evaluar el servicio de dispensación.
- ✓ Se tiene calculado el costo promedio por receta y de medicamentos por servicios del hospital por mes.
- ✓ Se conoce el número de preparados magistrales dispensados/servicio clínico/mes.
- ✓ Se contabilizan las recetas dispensadas y la demanda insatisfecha, llevando un registro de los medicamentos no dispensados y las razones para esto.
- ✓ Se dispone de programas de educación continua para pacientes, auxiliares y farmacéuticos.
- ✓ Se evalúan los programas educativos por sus resultados en términos de aumento de conocimientos, de cumplimiento con el tratamiento y en la mejora de los resultados clínicos.
- ✓ Se evalúa el servicio farmacéutico y la utilización de medicamentos a través de estudios de utilización de medicamentos
- ✓ Se evalúa el grado de satisfacción de otros profesionales de salud y de los pacientes con los servicios farmacéuticos prestados.

En síntesis, la evaluación de dispensación se efectúa en las farmacias del MINSA en 2 momentos:

a. **Primer momento:** Los PRM identificados son consultados con el regente farmacéutico.

**Paso 1** Recepción al usuario (a) (10 a 20 segundos)

**Paso 2** Validación de la receta (10 segundos por receta)

**Paso 3** Seguimiento farmacoterapéutico (Identificación de PRM). (10 segundos por receta)

**Paso 4** Resolución de la receta (20 segundos por receta sin PRM).

**Paso 5** Registro. (15 segundos por receta y 1 minuto para el registro de cada PRM)



El primer momento se realiza durante la atención de las recetas tomadas en el servicio de farmacia con un tiempo estimado para la atención de una persona con 3 recetas que no se identifican PRM, la duración es de 3 minutos a 30 segundos.

b. **Segundo momento:** Se detallan en el registro de PRM.

**Paso 1** Búsqueda selectiva de los PRM (aproximadamente 1 hora por mes)

**Paso 2** Consolidado mensual de PRM (30 minutos).

El segundo momento se realiza en todos los meses, por el o la responsable de farmacia el cual se encarga, de alimentar el registro de PRM y originar el reporte de PRM del servicio de farmacia con un tiempo estimado en el segundo momento de 2.5 a 3 horas al mes.

### **13. Elementos principales de las buenas prácticas de dispensación**

- ✓ **Área de atención:** Se deberá disponer, dentro de la farmacia, de un sector destinado al acto de dispensación, con espacio suficiente para realizar adecuadamente las tareas de entrega del medicamento e información para su uso correcto de acuerdo a la legislación vigente.

Dentro de este sector se recomienda definir un espacio privado o semi-privado para la realización de intervenciones pertinentes de atención farmacéutica al paciente individual.

- ✓ **Productos para el cuidado de la salud:** comprenden especialidades medicinales, medicamentos magistrales, oficiales, oficinales, homeopáticos, fitoterápicos, suplementos dietarios, cosméticos, hierbas medicinales, productos para la higiene, materiales biomédicos, accesorios y material descartable, y todo otro producto destinado a ser utilizado para la salud.

Las especialidades medicinales podrán requerir o no de prescripción, entendiéndose por medicamento de venta libre a aquel que no requiere prescripción, es una especialidad medicinal autorizada por la autoridad sanitaria que puede dispensarse



sin prescripción. Se utiliza para el alivio y tratamiento de síntomas menores y por un periodo breve. Los principios activos que componen los medicamentos de venta libre tienen establecidas limitaciones en cuanto a dosis, uso y formas farmacéuticas, de tal manera que su utilización sin prescripción médica resulte segura.

- ✓ Medicamento de venta bajo receta es una especialidad medicinal que para su dispensación requiere de una prescripción médica, de acuerdo a la legislación vigente.
- ✓ **Solicitante de la dispensación:** persona que asiste al puesto de salud a solicitar el servicio
- ✓ **Receta o prescripción:** acorde a la legislación vigente en cada jurisdicción.
- ✓ **Documentación:** El farmacéutico debe registrar las recetas de medicamentos dispensados (libro recetario, psicotrópicos y estupefacientes y todo otro que estipule la autoridad sanitaria) 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.
- ✓ **Información y comunicación:** La dispensación de cualquier medicamento u otro producto para el cuidado de la salud, requiere del consejo profesional del farmacéutico el cual se compone de las informaciones que el solicitante necesita recibir para alcanzar los objetivos de la farmacoterapia. Sólo el farmacéutico puede asumir el acto de sugerir y/o indicar, dado su grado de conocimiento y formación científica.

El contenido de la información abarca: dosis o cantidad de medicamento a tomar, forma correcta de administración, forma de preparación si correspondiere,



conservación, posología, efectos adversos e interacciones de relevancia clínica, riesgos del incumplimiento del tratamiento o de una automedicación y mal uso del medicamento, prevaleciendo, si fuera necesario, la derivación o comunicación con el profesional prescriptor.

El farmacéutico 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.

Resulta de gran importancia el modo en que el farmacéutico transmite la información ya que debe 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 a estándares y procedimientos éticos y científicos aceptados según las leyes vigentes.

- ✓ **Fuente de la información Actualización de los conocimientos:** el farmacéutico debe proveerse de información objetiva, veraz y actualizada, por lo que deberá tener acceso a fuentes confiables, con respaldo científico.

El farmacéutico deberá mantener sus conocimientos actualizados a lo largo de todo su ejercicio 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.

- ✓ **Vestimenta e identificación:** para ejercer su actividad, el Farmacéutico deberá usar guarda polvo o similar y mantener correctos hábitos higiénicos. Deberá además, exhibir en su guardapolvo la identificación, que lo acredita como tal.

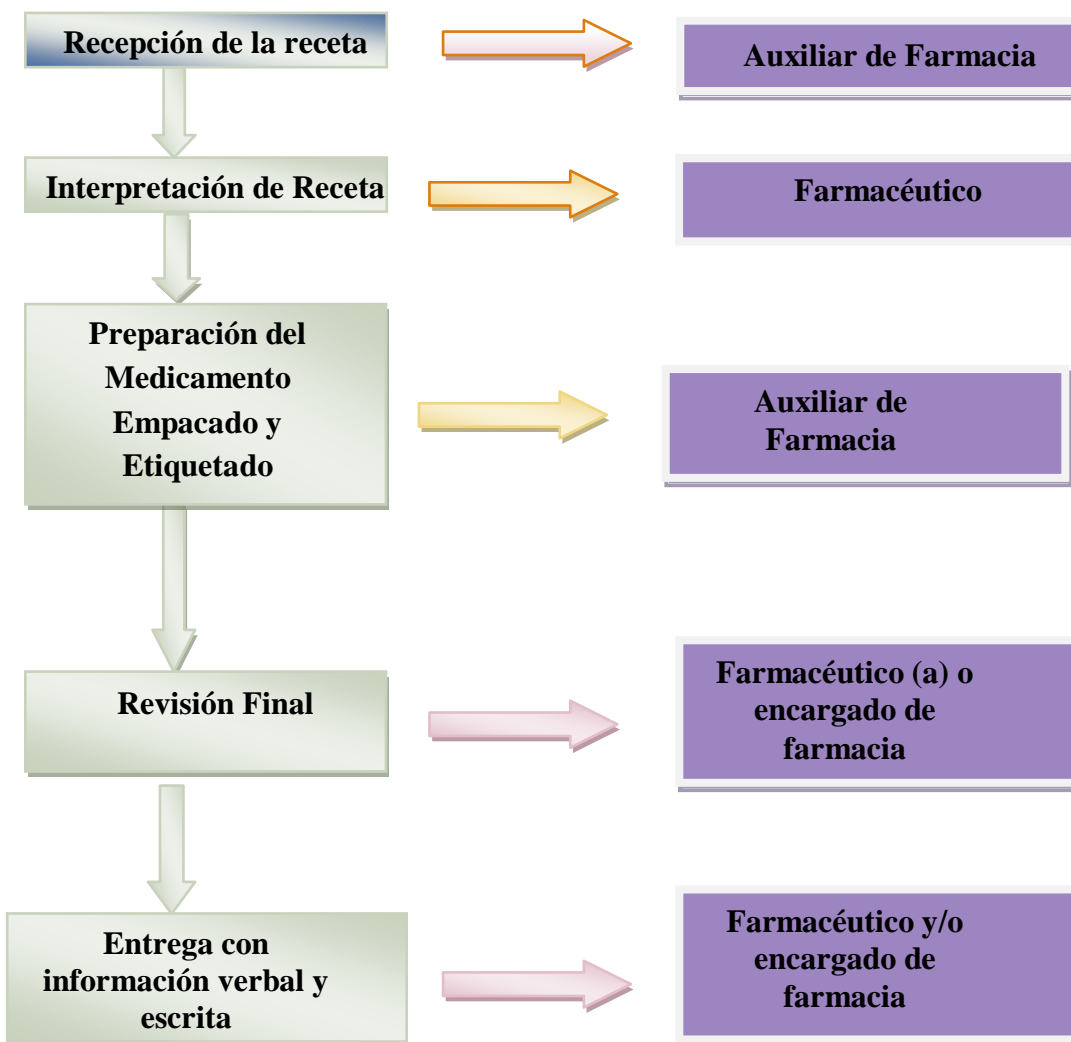


- ✓ **Personal de apoyo:** en caso de contar con personal auxiliar, no farmacéutico, el mismo deberá ser capaz de realizar tareas de colaboración que no impliquen juicio profesional, bajo la supervisión del farmacéutico.
  
- ✓ **Deontología:** El farmacéutico debe ejercer la profesión según las normas éticas, vigentes en el lugar donde ejerce. Debe cumplir en todo acto de dispensación los deberes éticos profesionales con el paciente / solicitante, y los profesionales de la salud.

En todo momento se debe actuar con la seguridad que da el respaldo científico, dentro de las funciones de la profesión farmacéutica, resguardando en todos los casos la confidencialidad de la información del paciente.



#### **14. Flujiograma del Proceso de Dispensación**





**15. Consecuencias de una mala dispensación:**

Una mala dispensación podría causar:

- a. Un daño temporal y requerido de intervención médica,
- b. Requirió hospitalización,
- c. Causo daño permanente,
- d. Y podría causar la muerte,
- e. Proceso Judicial



## **DISEÑO METODOLÓGICO**

### **Tipo de Estudio:**

Descriptivo y de corte transversal.

### **Área de Estudio:**

Farmacia del Puesto de salud Antenor Sandino en la zona sur este de la ciudad de León.

### **Universo:**

Pacientes que asistieron y fueron atendidos a través de recetas en la farmacia del puesto de salud Antenor Sandino.

### **Muestra:**

Es una muestra no probabilista por conveniencia, estuvo conformada por 210 personas que se presentaron en los días que se realizó la recolección de información.

### **Unidad de análisis:**

Profesional farmacéutico que labora en la farmacia del puesto de salud Antenor Sandino y los pacientes que asistieron a dichas farmacias con receta médica.

### **Criterios de Selección de la Muestra**

- ✓ Disposición del encargado de farmacia para colaborar con este estudio.
- ✓ Receta dispensada en la farmacia del puesto de salud.
- ✓ Disposición del paciente para brindar la información sobre el proceso de Dispensación.

### **Criterios inclusión:**

- ✓ Pacientes que asisten al puesto de salud la Antenor Sandino.
- ✓ Pacientes que se les brinda receta dispensadas en la farmacia del puesto de salud.
- ✓ Disposición del paciente para brindar la información sobre la dispensación de la receta.
- ✓ Personal que trabaja en el área de la farmacia del puesto de salud





**Criterios de exclusión:**

- ✓ Pacientes que no asisten al puesto de salud Antenor Sandino.
- ✓ Pacientes que no se les brinda receta dispensadas en la farmacia del puesto de salud Antenor Sandino.
- ✓ Pacientes que no quieren participar en el estudio
- ✓ Personal que no trabaja en el área de la farmacia del puesto de salud antes mencionado.

**Métodos para recolección de los Datos.**

Para la obtención de los datos se recopiló la información necesaria para este estudio utilizando los métodos siguientes:

- Encuesta.
- Observación Directa.

**Encuesta:**

Se realizó a cada uno de los pacientes que visitó la farmacia del puesto de salud para recopilar información sobre la manera en cómo fueron atendidos por el farmacéutico o auxiliar al momento de la dispensación, determinar si ésta se efectúa correctamente y si se brindó la información correspondiente. Para ello se diseñó un cuestionario que consto de preguntas cerradas y abierta.

También se realizó la encuesta al personal de farmacia de este puesto de salud con el propósito de obtener información sobre el conocimiento que posee el auxiliar de farmacia acerca de las buenas prácticas de dispensación y la actualización de dicho conocimiento con educación continua.

**Observación Directa:**

Se realizó en el servicio de farmacia del puesto de salud con el objetivo de evaluar la forma de dispensación y determinar el grado de cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación.



### **Variables**

- ✓ Cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación.
- ✓ Información que brinda el personal de farmacia sobre el medicamento dispensado
- ✓ Conocimiento del personal de farmacia sobre los pasos de dispensación.
- ✓ Capacitación recibida sobre el tema.
- ✓ Grado de satisfacción del paciente.

### **Cruce de variables.**

- ✓ Cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación Vs Conocimiento del personal de farmacia.
- ✓ Información que brinda el personal de farmacia sobre el medicamento dispensado Vs cumplimiento de los pasos del procesos de dispensación.
- ✓ Conocimiento del personal de farmacia sobre los pasos del proceso de dispensación Vs capacitación recibida sobre el tema.
- ✓ Información que brinda el personal de farmacia sobre el medicamento dispensado Vs grado de satisfacción.

### **Procesamiento de la información.**

El procesamiento y análisis de la información obtenida en este estudio se procesó y analizo por el método estadístico descriptivo simple en el programa de Microsoft Excel 2010, esperando dar respuesta a los objetivos planteados.



✓ **OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

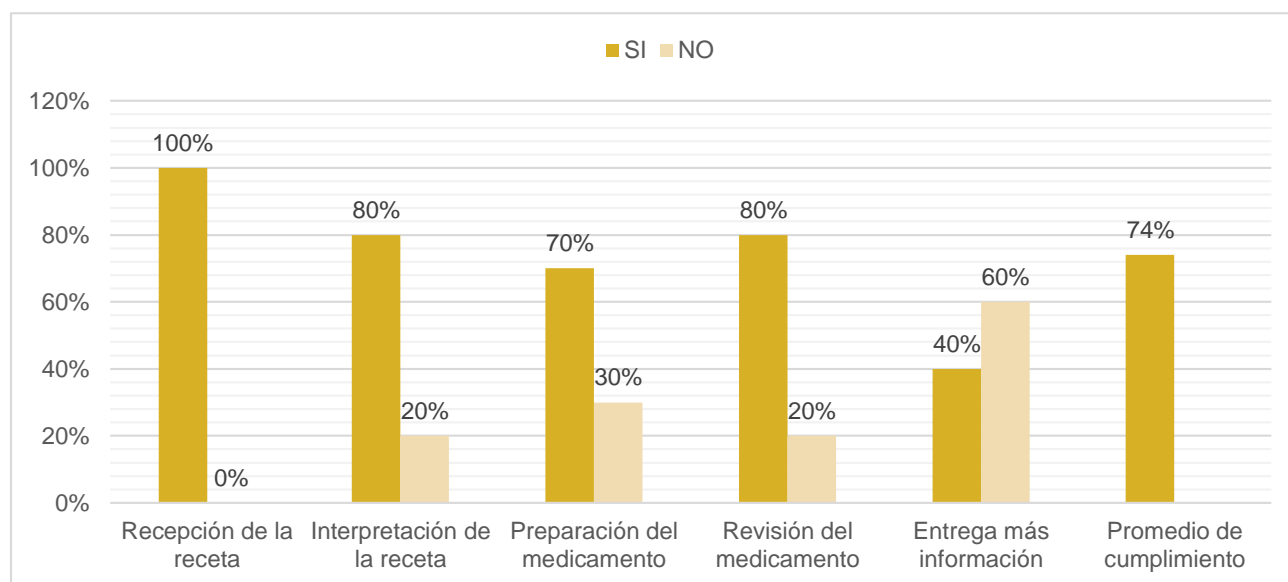
<b>Variable</b>	<b>Conceptualización</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala de medida</b>
Proceso de dispensación..	Actividades realizadas por el profesional Químico Farmacéutico desde la recepción de la prescripción hasta la entrega al paciente de los medicamentos con o sin receta	✓ SI ✓ NO	% de cumplimiento de los buenos pasos de dispensacion
Información brindada sobre el medicamento dispensado.	Información que brinda el personal de farmacia sobre los medicamentos dispensados.	✓ SI ✓ NO	% de la información brinda a los usuario
Conocimiento del personal de farmacia sobre las BPD.	Capacidad del profesional farmacéutico en los diferentes pasos de las BPD	✓ SI ✓ NO	% de conocimiento que tiene el personal de farmacia acerca de las BPD
Capacitación recibida sobre el tema.	Planificación del MINSAL para establecer y desarrollar sus conocimientos en BPD	✓ SI ✓ NO	%de las capacitaciones recibidas por el MINSAL acerca de la BPD
Grado de satisfacción del paciente.	Complacencia de cada paciente que asiste a la farmacia del puesto de salud.	✓ SI ✓ NO	% de grado de satisfacción que tiene el paciente



## RESULTADOS Y ANÁLISIS

### GRÁFICO No. 1

Cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación Vs Conocimiento del personal de farmacia.



#### Fuente:

**Observación Directa:** se reflejan el cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación por el personal de farmacia, es interesante notar que el porcentaje en donde se encuentra más negatividad es en el proceso de información del despachador hacia el usuario.



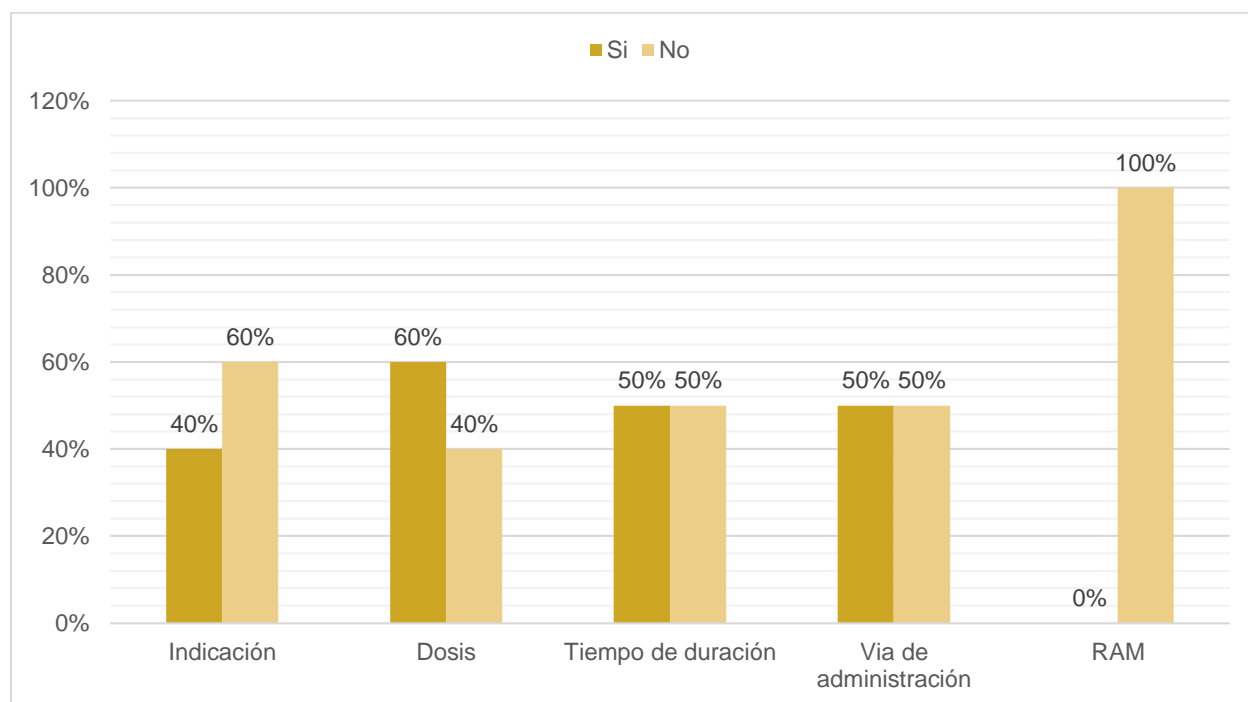
### **Análisis de resultados No. 1**

El cumplimiento de cada paso del proceso de dispensación por el personal de farmacia del puesto de salud la Antenor Sandino presenta algunas deficiencias ya que solo la primera etapa que es la recepción de la receta se realiza en un 100%, los siguientes pasos difieren en diversas medidas, incidiendo esto de forma negativa en la comprensión adecuada del paciente para usar los medicamentos y lograr un restablecimiento de su estado de salud.



**GRÁFICO No.2**

**Información que brinda el personal de farmacia sobre el medicamento dispensado Vs cumplimiento de los pasos del proceso de Dispensación.**



**Fuente:** Observación directa y entrevista a los pacientes.

Este gráfico muestra el porcentaje de información y educación que brinda el personal de la farmacia a los pacientes.



### **Análisis de resultados No. 2**

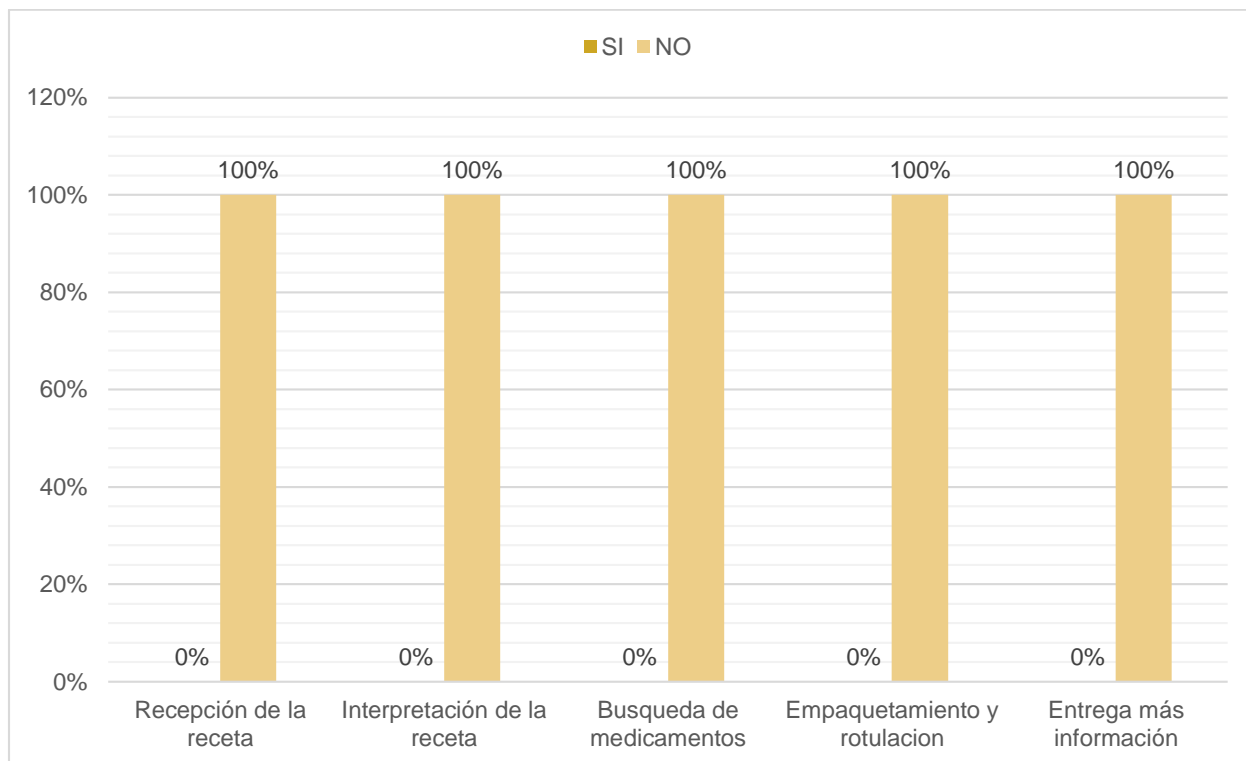
La información que brinda el personal de la farmacia es deficiente e incompleta ya que al momento de entregar el medicamento se enfocan más en lo que es la dosis , en tanto el resto de pasos lo cumplen en menor medida como por ejemplo las reacciones adversas medicamentosas no se da ningún tipo de información sobre las posibles consecuencias que puede ocasionar dicho medicamento lo que incide de manera desfavorable en la promoción y uso racional del medicamento, siendo esto muy importante para que se dé una buena manipulación y un uso adecuado de los medicamentos por parte del paciente.

El uso inadecuado de los medicamentos representa un problema de salud pública y un problema económico que puede resolverse en parte si el personal de farmacia brinda a los pacientes la información suficiente para el uso de los mismos.



### GRÁFICO No. 3

#### Conocimiento del personal de farmacia sobre los pasos del proceso de dispensación Vs capacitación recibida sobre el tema.



**Fuente:** Entrevista directa al auxiliar de farmacia.

En este gráfico se demuestra el grado de conocimiento que posee el personal de farmacia.

#### Análisis de resultado No. 3

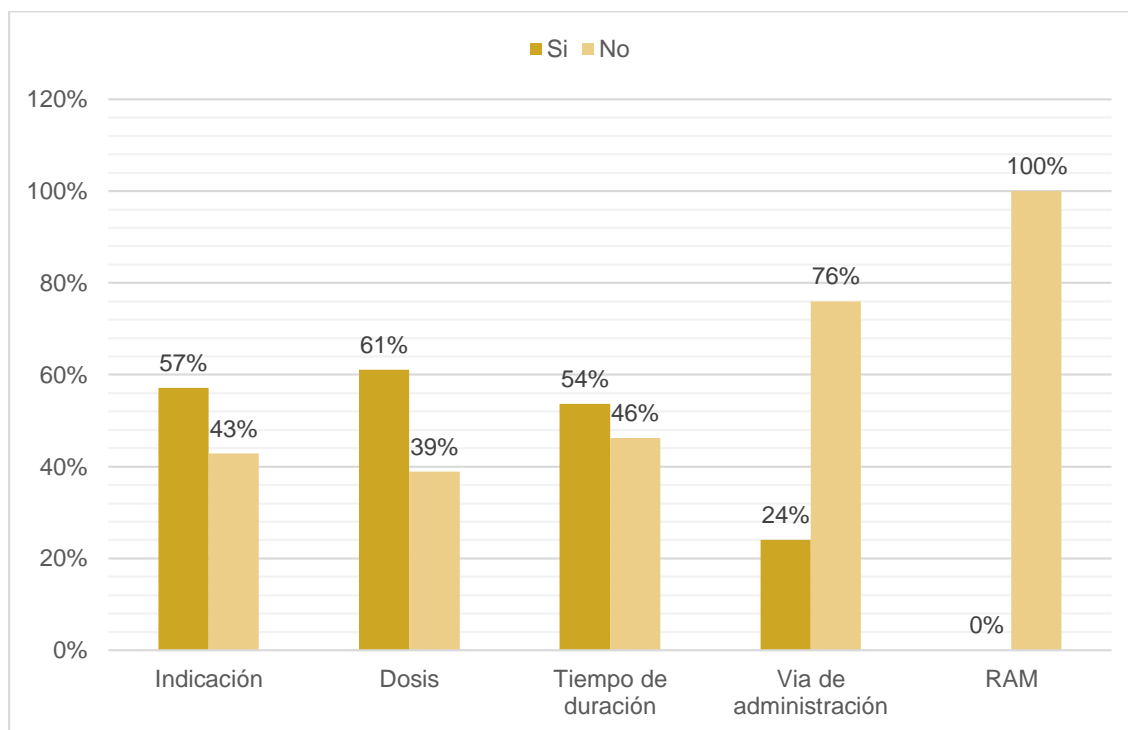
De acuerdo al gráfico No. 3 se encontró que el grado de conocimiento acerca del proceso de dispensación de medicamentos por parte del personal de farmacia es nulo, debido a que no ha recibido capacitación alguna acerca del tema, dando un resultado del 0% de conocimiento en los pasos del proceso.





#### GRÁFICO No. 4

### Información que brinda el personal de farmacia sobre el medicamento dispensado VS grado de satisfacción del paciente



**Fuente:** Entrevista realizada a los pacientes que acudieron al puesto de salud Antenor Sandino.

#### Análisis de resultados No 4

Los pacientes expresan de forma alarmante a través de la encuesta que su insatisfacción en la información que el personal despachador de la farmacia les brinda respecto a las diferentes orientaciones en el uso de los medicamentos que les son recetados.



## **CONCLUSIONES**

El análisis evaluativo sobre la calidad del proceso de dispensación obtenidos del estudio en el puesto de salud Antenor Sandino, nos lleva a las siguientes conclusiones a las siguientes conclusiones :

- El cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación por el personal de farmacia de este puesto es deficitario principalmente en el área de información del despachador al paciente lo que podría llevar a la incorrecta utilización de los fármacos entregados a los mismos
- No existe conocimiento por parte de los despachadores de la importancia y pasos del proceso de dispensación.
- No hay procesos de capacitación al personal de despacho lo que conlleva a que sus conocimientos en pasos de dispensación sean nulos.
- Existe insatisfacción de los pacientes ya que las indicaciones dadas por el personal de la farmacia no son lo suficientemente amplias como para que el mismo tenga plena confianza que el producto que se administrara sea correcto en dosis y formas de tratamiento.



## **RECOMENDACIONES**

### **Al MINSA**

- ✓ Realizar capacitaciones sobre los pasos del proceso de dispensación, esto ayudará a mejorar la calidad de dispensación en el centro de salud
- ✓ Educar a todos los profesionales de la salud y personal que participa en la atención farmacéutica para mejorar la calidad del proceso de dispensación

### **A la universidad**

- ✓ Apoyar al MINSA en procesos de capacitación en el área de dispensación con lo cual garantizara que el personal tenga los conocimientos básicos sobre el tema.

### **Al personal de farmacia del puesto de salud**

- ✓ Brindar información adecuada al paciente sobre el uso apropiado del medicamento como tarea principal del farmacéutico y de esta manera tener un mejor uso racional de medicamento.
- ✓ Que el auxiliar de farmacia se apropie más del tema de Dispensación para que de esta forma implemente un adecuado servicio.
- ✓ Solicitar capacitación sobre dispensación farmacéutica para mejorar sus conocimientos.

### **Al paciente**

- ✓ Demandar información sobre el uso adecuado de los medicamentos que se le prescribió y no llevar la duda o suponer sobre el uso de los mismos.



## **BIBLIOGRAFÍA**

- ✓ Acevedo Karen – Altamirano Richar – Areas Carlos. Prácticas de dispensación del servicio de farmacia del centro de salud Enrique Mantica Berrios SILAIS – LEON durante el mes de Marzo del 2005. Monografía para optar al título de Lic. Químico. Farmacéutico, León Nicaragua. Abril 2005.
- ✓ Catala Pizarro, R., & Gonzales de Tanago del Rio, S. (2005). Dispensacion de medicamentos. Argentina: Works salud.
- ✓ Carrillo Rubén, Gómez Luis, Kroeger Axel , Linares Roberto .Materiales del enseñanza sobre suministros, prescripción, y dispensación de medicamentos OPS. – 1995. Pág. 167- 170.
- ✓ Gaceta Diario Oficial – Ley de Medicamentos y Farmacia páginas 4500-4506
- ✓ García Latino, Cecilia. Los servicios farmacéuticos en la comunidad: Una guía para los farmacéuticos en la prestación de sus servicios/ Cecilia García Latino. León, Nic: UNAN, 2013.298 p.; gráficos a colores.
- ✓ Ministerio de Salud de Nicaragua. (2012). Guía de Evaluación de la Prescripción durante la Dispensación. Managua: USAID Proyecto Deliver.
- ✓ Mora Vargas, Y. d., Jiménez Peralta, E. M., Narváez, M., & Brenes Argüello, K. A. (2014). Material de Apoyo del Estudiante. Managua: Proyecto Deliver /USAID.
- ✓ Organización Mundial de Salud, & Federación Internacional Farmacéutica. (2006). Desarrollo de la práctica de farmacia. Centrada en la atención del paciente. Ginebra, Suiza.



- ✓ Piura López Julio. Introducción a la Metodología Científica, Publicación de la Escuela de Salud Pública de Nicaragua Páginas, 54 – 63 2da Edición.
  
- ✓ Quick Jonathan D. Col. La gestión del suministro OMS, OPS. Fundación Panamericana para la salud y educación 2da Edición revisada y ampliada Boston 2002. Pág. 569 – 573



# ANEXOS



**ANEXO No.1 ENCUESTA A LOS PACIENTES QUE ASISTIERON AL PUESTO DE  
SALUD**

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA UNAN – LEÓN.

Facultad de Ciencias Químicas.

Carrera Farmacia.:

**Estimado señor(a), somos estudiantes del Quinto año de la carrera de Farmacia de la UNAN-LEÓN. Estamos realizando una investigación acerca de la calidad de dispensación es este centro de salud y solicitamos su colaboración.**

1. ¿Cuáles son los nombres de los medicamentos que le recetaron?
  
2. ¿Por lo general encuentra todos los medicamentos en la farmacia?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
  
3. ¿Cuándo le entregan el medicamento le brindan información sobre este?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
  
4. Si su respuesta es afirmativa marque con una X el tipo de información brindada.
  - Indicación \_\_\_\_
  - Dosis a tomar \_\_\_\_\_
  - Tiempo que dura el tratamiento \_\_\_\_
  - Vía de administración \_\_\_\_\_
  - Reacciones Adversas Medicamentosas \_\_\_\_
  
5. ¿Al momento de ser atendido en la farmacia el profesional farmacéutico le indicó sobre las posibles reacciones adversas de su medicamento?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_



6. Cree usted que el personal de la farmacia cumple adecuadamente en brindarle la información del proceso de dispensación. ¿Cómo?
- Indicación Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
  - Dosis a tomar Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
  - Tiempo que dura el tratamiento Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
  - Vía de administración Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
  - Reacciones Adversas Medicamentosas Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
7. ¿Cómo fue el interés que mostró el profesional farmacéutico al momento en que fue atendido en dicha farmacia?
- Excelente \_\_\_\_\_ Muy Bueno \_\_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_\_ Malo \_\_\_\_\_





**ANEXO N° 2 ENCUESTA REALIZADA AL AUXILIAR DE FARMACIA DEL PUESTO  
DE SALUD**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA UNAN – LEÓN.**

**Facultad de Ciencias Químicas.**

**Cuestionario dirigido al personal de Farmacia.**

Solicitamos amablemente responda este cuestionario con el objetivo de recopilar información para nuestra tesis monográfica. Agradeciendo de antemano su colaboración.

- 1) ¿Qué entiende usted por dispensación?
- 2) ¿Quiénes realizan el sistema de dispensación?
- 3) ¿Participa usted en esta actividad?
- 4) ¿Qué pasos del proceso de dispensación usted realiza?
- 5) ¿Se llevan a cabo todos los pasos de la buena práctica de dispensación?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
- 6) ¿Brinda información sobre los medicamentos dispensados al paciente?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
- 7) Ha recibido capacitación sobre las buenas prácticas de dispensación sobre los medicamentos.  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
- 8) ¿Realiza charlas educativas sobre el uso de medicamentos?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_



**ANEXO No. 3 TABLAS DE LOS CRUCES DE LAS VARIABLES**

- ✓ **Tabla No.1 Cumplimiento de los pasos de Dispensación Vs Conocimiento del personal de farmacia.**

<b>CONOCIMIENTO DE DISPENSACION</b>	<b>N</b>	<b>SI</b>	<b>N</b>	<b>NO</b>
<b>Recepción de la receta</b>	210	100%	0	0%
<b>Interpretación de la receta</b>	181	86%	29	14%
<b>Preparación del medicamento</b>	174	83%	36	17%
<b>Revisión del medicamento</b>	176	84%	34	16%
<b>Entrega más información</b>	27	13%	183	87%
<b>Promedio de cumplimiento</b>		73%		

- ✓ **Tabla No. 2 Información que brinda el personal de farmacia sobre el medicamento dispensado Vs cumplimiento de los pasos del proceso de Dispensación.**

<b>Tipo de Información</b>	<b>Personal de la Farmacia que brinda la Información</b>			
	<b>Farmacéutico</b>			
	<b>SI</b>		<b>NO</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Indicación</b>	97	46%	113	54%
<b>Dosis</b>	126	60%	84	40%
<b>Tiempo de duración</b>	105	50%	105	50%
<b>Via de administración</b>	105	50%	105	50%
<b>RAM</b>	0	0%	210	100%



- ✓ **Tabla No. 3 Conocimiento del personal de farmacia sobre los pasos del proceso de dispensación VS capacitación recibida sobre el tema**

Tipo de conocimiento	Personal recibió capacitación	
	SI	NO
Recepción de la receta	100%	0%
Interpretación de la receta	0%	100%
Búsqueda de medicamentos	100%	0%
Empaquetamiento y rotulación	100%	0%
Entrega más información	0%	100%

- ✓ **Tabla No. 4 Información que brinda el personal de farmacia sobre el medicamento dispensado VS grado de satisfacción del paciente**

Tipo de Información	Personal de la Farmacia que brinda la Información			
	Farmacéutico			
	SI		NO	
	N	%	N	%
Indicación	122	58%	88	42%
Dosis	128	61%	82	39%
Tiempo de duración	116	55%	94	45%
Via de administración	50	24%	160	76%
RAM	0	0%	210	100%



## **GLOSARIO**

**Calidad:** En el caso de los medicamentos se refiere a la determinación de la identidad contenida o potencia y cualesquiera otras prioridades químicas, físicas, biológicas o del proceso de fabricación que influyen en su aptitud para producir el efecto para el cual se destina , la cual es determinada por :

- ✓ Su eficacia ponderada en relación a su seguridad de acuerdo a la declaración rotulado o aquella promovida por el fabricante.
  
- ✓ Su conformidad a las especificaciones de identidad, concentración, pureza y otras características.

Estos dos grupos de factores son interdependientes puesto que las especificaciones son establecidas para garantizar la eficacia y seguridad.

**Dispensación:** Es el servicio profesional del farmacéutico encaminado a garantizar, tras una evaluación individual, que los pacientes reciban y utilicen los medicamentos de forma adecuada a sus necesidades clínicas, en las dosis precisas según sus requerimientos individuales, durante el período de tiempo adecuado, con la información para su correcto uso y de acuerdo con la normativa vigente

**Dosis:** Cantidad total del medicamento que se administra de una sola vez o el total de las cantidades fraccionarias administrativas durante un periodo determinado.

**Efecto Secundario:** Es aquel o aquellos efectos que no surgen como consecuencia de la acción farmacológica primaria de un medicamento, sino que constituyen la eventual consecuencia de esta acción.

**Indicaciones:** Se refiere a los estados patológicos o procedimientos a los cuales se aplican un medicamento. Con cierta frecuencia se emplea como sinónimo de posología



**Medicamento:** Es toda sustancia contenida en un producto empleada para modificar o explorar sistemas fisiológicos.