

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



“A la Libertad por la Universidad”

Cumplimiento del proceso de dispensación de medicamentos en pacientes asistentes a consulta externa, Farmacia Hospital Primario Tomás Borge Martínez, Municipio Chichigalpa, Departamento Chinandega, Mayo-Septiembre 2017.

Monografía para optar al grado de Licenciado Químico Farmacéutico

Autores:

- Br. Ana Gabriela Altamirano Gutiérrez
- Br. Mariana Yudisbel García García
- Br. Ana Guiselle García Ordóñez

Tutora: MSc. Angélica María Sotelo Chévez

León, Noviembre 2017

Agradecimiento

A Dios y la Virgen María quienes nos han dado sabiduría y fortaleza para culminar nuestros estudios.

A nuestros Padres por todo el amor que nos han dado, por su comprensión y su apoyo incondicional. Todo lo que somos es gracias a ellos.

A nuestra Tutora MSc. Angélica María Sotelo por brindarnos su apoyo, su conocimiento, su tiempo y su dedicación para el desarrollo de nuestro trabajo monográfico.

A la MSc. Rosa Emelina Alonso por su asesoría en nuestro trabajo monográfico.

A nuestros Profesores quienes han sido pilares fundamentales en nuestra formación académica.

A las Autoridades del Hospital Primario Tomás Borge Martínez por su apoyo en la realización de nuestra investigación.

Autoras

Dedicatoria

A Dios y María Santísima, por las bendiciones recibidas, por darme salud, fortaleza, sabiduría y entendimiento para lograr mis metas y objetivos.

A mi Madre, Sra. Coralia Angelina, quien siempre ha estado conmigo en todo momento dándome su amor incondicional, su confianza, su comprensión, su paciencia y su apoyo. Todo lo que soy es gracias a ella, mi amor eterno e infinito.

A mi Padre, Sr. Alcides Francisco, por su amor, su apoyo y sus consejos. Es y Siempre será mi mayor ejemplo de perseverancia y dedicación.

A mi Hermano, Erick Camilo, por estar siempre conmigo dándome su amor y su comprensión.

A mis Amigos, tesoros que Dios me ha dado, gracias por su apoyo incondicional.

A mis Compañeras de Tesis, Mariana Yudisbel y Ana Guiselle, gracias por tantos años de amistad, por su cariño, sus consejos, su apoyo y su comprensión.

A todos aquellos que me brindaron su apoyo incondicional y contribuyeron a mi formación académica.

Mi Amor y Gracitud.

Ana Gabriela Altamirano Gutiérrez

“Porque todas las cosas proceden de Él, y existen por Él y para Él. A Él sea la gloria por siempre. Amén” (Rm 11,36)

Dedicatoria

A Dios y a María Santísima, sin cuya voluntad no se mueve ni la hoja de un árbol. Todo esto es obra tuya Señor.

A mi mamá, Sra. Martha García, ejemplo de lucha y sacrificio, a quien le debo todo lo que soy. No me alcanzará la vida para agradecerle. Este triunfo es más suyo, que mío.

A la memoria de mi papá, Sr. Mariano García Sándigo, porque, a pesar de no haberlo conocido, estoy segura que me guía y protege desde lo alto del cielo.

A mis hermanas, Martha Aracellys, Yahaira y Geyling, por apoyarme cada vez que lo necesité, por ser mis amigas y cómplices, y sobre todo, porque sé que jamás dejaron de creer en mí.

A mi compañero de vida, de sueños, de triunfos y fracasos, Luis Manuel, porque me consta que siempre hizo lo que estuvo a su alcance para ayudarme a lograr esta meta.

A mis más preciados tesoros, Alhondra Sofía y Luis Mariano, no cabe duda que fueron mi inspiración diaria, la motivación que necesité cada vez que pensé en rendirme, la vara que me sostuvo en cada tropiezo, la luz al final de cada túnel. Quiero que se sientan orgullosos de su madre.

Finalmente, a mis compañeras de tesis y cada una de aquellas personas que de una u otra manera, han contribuido para que pueda culminar esta etapa tan importante en mi vida.

Con todo mi Amor.

Mariana Yudisbel García García

“Alaben al Señor porque es bueno. Porque es eterna su misericordia”

(1 Cr, 16, 34)

Dedicatoria

A Dios, porque gracias a Él, a su infinita misericordia y amor he cumplido mis metas, En su palabra encontré el mejor consejo:

“Espera en Mí, sé fuerte, ten ánimo, espera en Mí”

A mi Familia, a mis padres, Hugo Mariano y Ana Mercedes, por sus oraciones diarias, por su sacrificio, por el amor que me han dado incondicional, por la vida maravillosa que me han ofrecido y la educación tan valiosa que me han brindado; a mis hermanos Hugo Mariano y Gladys Angélica por el apoyo y amor que siempre he recibido de ustedes.

A mis amigos, por sus interminables palabras de apoyo, compañía en los momentos duros que he tenido a lo largo de mi carrera y sobre todo por el amor que me regalan, especialmente Yáder Alfonso, porque has estado conmigo a lo largo de mi carrera apoyando cada decisión que he tomado sin soltar mi mano.

A mis compañeras de investigación, Ana Gabriela y Mariana Yudisbel, que más que eso han sido las mejores amigas que he podido conocer, gracias por sus consejos y sobre todo por la paciencia y tolerancia que han tenido.

Con mi entero Amor.

Ana Guiselle García Ordoñez

“No te amoldés al mundo presente, antes bien transfórmate mediante la renovación de tu mente, de forma que podás distinguir cuál es la voluntad de Dios: lo bueno, lo agradable, lo perfecto.” (Rm 12, 2)

ÍNDICE

Contenido	Páginas
I. Introducción	1
II. Antecedentes	3
III. Justificación	6
IV. Planteamiento del Problema	7
V. Objetivos	8
✚ Objetivo General	8
✚ Objetivos Específicos	8
VI. Marco Teórico.....	9
✚ Generalidades del Farmacéutico	9
○ Definición del Profesional Farmacéutico	9
○ Responsabilidades del Farmacéutico.....	9
○ Funciones del Farmacéutico	9
✚ Suministro de Medicamentos	10
○ Ciclo Logístico de Suministro de Medicamentos.....	10
✚ Dispensación	11
○ Definición de Dispensación.....	11
○ Objetivos de la Dispensación	11
○ Personal que Participa en la Dispensación	12
○ Entorno del Sistema de Dispensación	13
○ Principales Elementos de Buenas Prácticas de Dispensación	13
○ Proceso de Dispensación	15
○ Problemas que Surgen al Momento de la Dispensación	18

○ Acciones Orientadas a Mejorar la Dispensación.....	19
○ Proceso de Evaluación de la Prescripción Durante la Dispensación.....	19
VII. Diseño Metodológico.....	21
VIII. Resultados y Análisis de Resultados	25
IX. Conclusiones	38
X. Recomendaciones	39
XI. Referencias Bibliografía	40
XII. Anexos	42



Introducción

A lo largo de la historia se ha demostrado que una de los principales recursos para combatir las enfermedades es el empleo de medicamentos, a través del proceso denominado farmacoterapia. De forma general, la utilización de fármacos comienza con el diagnóstico de la enfermedad del paciente y en base a esta se establece un tratamiento farmacológico. [19]

Actos como diagnosticar, prescribir y proporcionar medicamentos, estuvieron realizados por el mismo experto: el médico, pero a medida que el conocimiento científico sobre fármacos y su elaboración fue evolucionando se hizo necesaria la existencia de especialistas en el tema, identificando las Universidades la necesidad de formar profesionales farmacéuticos como expertos en medicamentos. [19]

Hoy en día, la farmacia junto a la medicina son carreras vitales dentro del sector salud, el médico diagnostica y trata enfermedades, el farmacéutico elabora (Nivel Industrial), prepara (Nivel Magistral) y dispensa (Farmacia) los medicamentos; actividades que de no realizarlas correctamente provocaría una deficiente atención en la salud de la población. [16]

El rol del profesional farmacéutico enfatiza la educación no solo al paciente en particular sino también a la sociedad, al personal médico y al auxiliar de farmacia, estableciéndose así que la responsabilidad del farmacéutico es más amplia que solamente la entrega del medicamento. [19]

La dispensación farmacéutica es un proceso que abarca todas las actividades realizadas desde la recepción de la prescripción hasta la entrega del medicamento. Este servicio generalmente supone el centro de la actividad del farmacéutico y representa la principal demanda del paciente, así como también el garantizar el acceso de medicamentos a la población y proporcionar información sobre el uso racional de medicamentos, aspectos de efectividad, seguridad y cumplimiento de los tratamientos farmacológicos. Es en este momento, donde el profesional farmacéutico comparte la responsabilidad con el personal médico, al interpretar la orden, preparar y orientar la dispensación, asegurando que el paciente reciba el medicamento en la dosis adecuada, para la indicación correcta y así lograr el cumplimiento de la terapia indicada. [16]



Para una adecuada dispensación, se requiere el cumplimiento de una serie de pasos, sin embargo, no todos los establecimientos desempeñan a cabalidad este proceso. Debido a esto, con el tiempo, se han realizado estudios similares a nivel nacional e internacional, sin embargo, no existe ningún estudio que refleje la situación del proceso de dispensación en la farmacia del Hospital primario Tomás Borge Martínez del Municipio de Chichigalpa, Departamento de Chinandega.

El presente trabajo investigativo pretende realizar una evaluación cuantitativa sobre el proceso de dispensación de medicamentos en dicha unidad de salud, facilitando así la identificación de posibles debilidades en el servicio de farmacia, que afecten el proceso de dispensación.



Antecedentes

El rol del farmacéutico ha cambiado para cubrir las necesidades de los modernos sistemas sanitarios. La dispensación de medicamento bajo prescripción responsable permanece como parte vitalmente importante del servicio prestado por los farmacéuticos.

Existen estudios previos similares a este tema como el Diagnóstico y Evaluación del Sistema de Dispensación de Medicamentos en la Farmacia del Hospital IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguro Social) Ambato durante el periodo Abril -Septiembre 2014, Riobamba-Ecuador, en este estudio se encontró que se realizó la comparación con la dispensación ideal de España donde se determina que no cumplen con las especificaciones mencionadas, provocando la aparición de errores de medicación y por ello se requiere de una evaluación del proceso. La existencia de errores de medicación principalmente es ocasionada por el médico debido a los resultados obtenidos en este estudio, pero el segundo profesional que debe inmiscuirse para la detección y prevención de errores de medicación es el bioquímico farmacéutico, quien se encarga de validar las prescripciones siendo un filtro importante al recepcionar la orden médica. Además, se puede determinar que es necesario estandarizar el proceso de dispensación para los auxiliares de la farmacia, ya que el desconocimiento de ello es un factor que contribuye a la aparición de errores durante el despacho de medicación.^[17]

Otro estudio realizado en Noviembre del 2015 en Perú sobre las Buenas prácticas de dispensación en la farmacia del hospital docente clínico quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” Huancayo, para el uso racional del medicamento; se encontró que el 98% de los pacientes encuestados respondieron que si creen que la recepción y validación de la prescripción por parte del Químico Farmacéutico decidirá la dispensación o no del medicamento y solo un 2% no creen que la recepción y validación de la prescripción por parte del Químico Farmacéutico decidirá la dispensación o no del medicamento. Respecto al análisis e interpretación de la prescripción por parte del Químico Farmacéutico, el 91% si creen que esta acción permitirá una buena dispensación del medicamento y solo el 9% no creen que esta acción permitirá una buena dispensación del medicamento. Los pacientes que van a la Farmacia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”



Huancayo, en un 89% si creen que la preparación y selección de los productos para su entrega representa uno de los principales aspectos de un buen proceso de dispensación del medicamento y un 11% no creen que sea un buen proceso de dispensación del medicamento. El 12% de los pacientes respondieron que el Químico Farmacéutico si registró la entrega de medicamentos para la correcta verificación de existencia y solución de problemas relacionados con los mismos y el 88% respondieron que no lo realizó. Respecto a que el Farmacéutico brindo información al momento de entregar los productos farmacéuticos a los pacientes, el 30% respondió que el Químico Farmacéutico si les brindo información sobre el uso racional del medicamento y el 70% respondió que no lo hizo.^[4]

Otro estudio sobre el Cumplimiento de las buenas prácticas en farmacia en el centro de salud “Félix Pedro Picado” de Sutiaba, municipio de León periodo febrero-mayo 2014 se obtuvo que Tanto el Farmacéutico como el Personal Auxiliar cumplen con los principales requisitos necesarios de las buenas prácticas en farmacia en el cual la preocupación principal es atender a los pacientes y ofrecerle una atención integral en todas sus etapas. En el Proceso de Dispensación cumplen con cada una de las etapas de dicho proceso. Los pacientes expresan que el Farmacéutico y Personal Auxiliar se aseguran de que el usuario ha entendido la administración del medicamento y brindan las recomendaciones especiales para su utilización, cumpliendo así unos de los pasos fundamentales de la Dispensación. Durante el proceso de dispensación, ellos disponen de un adecuado grado de conocimiento para realizar el proceso, ya que según los usuarios la habilidad para ubicar los medicamentos es de forma rápida donde satisfacen sus necesidades.^[11]

En un estudio sobre la Evaluación del Proceso de Dispensación de Medicamentos en la farmacia del centro de salud Dr. Raúl Vargas. Minucipio de Nagarote en el Mes Octubre 2012. Se obtuvo que la etapa de la recepción no se cumple por parte del dispensador siendo esas muy importantes en dicho proceso. En el cumplimiento de interpretación científica de la receta, durante la dispensación es incompleta siendo la lectura la única que se realiza. La habilidad para ubicar los medicamentos es de forma rápida y precisa, ésta se cumple de manera eficiente por parte del dispensador. El etiquetado de los medicamentos no se realiza en la farmacia del centro de salud. La información al usuario donde se orienta



y aconseja sobre la administración, indicación y los riesgos de los medicamentos no se cumple en el proceso de dispensación. Asegurarse que el usuario ha entendido la administración del medicamento y brindar las recomendaciones especiales para su utilización, siendo este un paso elemental el cual no se cumple por parte del dispensador. ^[7]

Otro estudio es la Calidad de dispensación en el servicio de farmacia del Centro de Salud Perla María Norori en el Periodo de Mayo a Octubre 2011, en el cual se obtuvo que la calidad de atención que brinda el personal de la farmacia en el centro de salud Perla María Norori, en el proceso de dispensación, es buena debido a que la mayoría de los pacientes se encuentran satisfechos a pesar de que se encontraron dificultades en la dispensación. El conocimiento que demostró el farmacéutico es bueno con respecto a las funciones que debe realizar en la farmacia, sin embargo, el conocimiento del personal auxiliar es regular debido a que recibe poca capacitación que le permitan desarrollarse en su trabajo, además los pasos del proceso y elementos de la dispensación no se llevan a cabo en su totalidad como consecuencia del poco conocimiento que posee auxiliar y el farmacéutico. Los pacientes y los auxiliares consideran que las dificultades que más se presentan en servicio de la farmacia son: falta de medicamento debido a que el MINSA no proporciona suficiente medicinas para abastecer a la población que solicitan el servicio. La información que se brinda a los pacientes del centro de salud no es la adecuada, debido a que no se le da información completa para que se logre una buena dispensación, generando deficiencia y provocando un mal uso de los medicamentos. En la observación directa se percibió que no existe buena calidad en el proceso de dispensación, debido a que no manejan algunos conceptos básicos y limitan la información generando deficiencia y provocando un mal uso de los medicamentos por lo que la tarea informativa-educativa está descuidada en la farmacia. ^[8]

Los resultados de estos estudios proveen una idea general de cómo se encuentra el sector farmacéutico en cuanto a la práctica del proceso de dispensación.



Justificación

Una de las funciones que más se ha desarrollado en los últimos años dentro del servicio de Farmacia es la dispensación de medicamentos a pacientes no hospitalizados.

La calidad de la dispensación de los medicamentos en las farmacias públicas, es un tema que debe ser evaluado de forma detallada por el farmacéutico para su propio beneficio y el bienestar del paciente. Proceso que en ocasiones no recibe la suficiente importancia, por parte del sector salud en general.

Tomando en cuenta que una de las principales responsabilidades que realiza el farmacéutico es la dispensación de medicamentos, incluyendo la abundancia de funciones técnicas y administrativas que están a su cargo, hoy en día significa un reto cumplir con todas las etapas del complejo proceso de dispensación.

La falta de información sobre el proceso de dispensación en la unidad de salud y la ausencia de estudios realizados en el hospital primario Tomás Borge Martínez permite a esta investigación cuantitativa brindar los primeros resultados sobre la evaluación de este proceso, proponiendo contribuir a generar un antecedente referente a esta unidad.

Los resultados arrojados por este estudio identificarán posibles debilidades en el servicio de farmacia, que mediante recomendaciones generales se darán pautas para la mejora de éstas, beneficiando al farmacéutico y al servicio de salud que se da a la población.



Planteamiento del Problema

La Dispensación de medicamentos es un proceso importante en el sistema de suministro de medicamentos, es el momento donde el profesional farmacéutico proporciona uno o más medicamentos a un paciente generalmente como respuesta a una receta elaborada por un profesional autorizado, según la ley en Nicaragua, médicos y odontólogos. El farmacéutico entrega, informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado de dichos medicamentos; este proceso, en ocasiones asume un papel de baja importancia, resumiéndolo únicamente a la entrega del medicamento ignorando la correcta interpretación de la receta e información que debe recibir el paciente, debido a esto surge el planteamiento del tema de investigación:

¿Se cumplen los pasos del proceso de dispensación de medicamentos en pacientes asistente a consulta externa, en la Farmacia del Hospital Primario Tomás Borge Martínez, Municipio Chichigalpa, Departamento Chinandega Mayo-Septiembre 2017?



Objetivos

Objetivo General

Analizar el cumplimiento del proceso de dispensación de medicamentos, en pacientes de consulta externa en la unidad de farmacia del Hospital Primario Tomás Borge Martínez, Municipio de Chichigalpa, departamento Chinandega Mayo- Septiembre 2017.

Objetivos Específicos

- Evaluar el proceso de dispensación de medicamentos en la unidad de farmacia del hospital primario Tomás Borge Martínez.
- Inspeccionar las buenas prácticas de dispensación en la unidad de farmacia del hospital primario Tomás Borge Martínez.
- Comprobar si el paciente reconoce aspectos generales sobre el proceso de dispensación que realiza el farmacéutico.



Marco Teórico

1. Generalidades del Farmacéutico

1.1. Definición del Profesional Farmacéutico

El farmacéutico es el profesional certificado, preparado y con las aptitudes que son necesarias para cumplir con todas las funciones técnicas, administrativas y gerenciales que se deben desarrollar en el área de farmacia.^[19]

El farmacéutico debe informar y aconsejar al paciente sobre los fármacos que está tomando, realizar el seguimiento de tratamientos y detectar posibles problemas relacionados con los medicamentos, colaborando siempre con los pacientes cumpliendo el sistema de dispensación que se pretende observar en este estudio, además de apoyar al resto de profesionales sanitarios.

1.2. Responsabilidades del Farmacéutico

El farmacéutico tiene la responsabilidad de administrar y tramitar acciones necesarias para el funcionamiento del servicio de farmacia, de garantizar el abastecimiento, dispensación e información apropiada de los medicamentos; así como también la supervisión del personal auxiliar que labora en la farmacia.^[6]

Es de suma importancia no permitir que estas responsabilidades se vean ignoradas, debido a que estas avalaran el objetivo del servicio de la salud pública, brindar asistencia a la población.

1.3. Funciones del Farmacéutico

El Profesional de farmacia es uno de los principales colaboradores en la atención sanitaria; brindando Información a la población o a otros profesionales de la salud, estableciendo actividades y programas dirigidos al uso racional de medicamentos, monitoreando el uso de los insumos médicos, participando en la elaboración de presupuestos y en el Comité de



Uso Racional de los Medicamentos pero sobre todo al proveer de fármacos a las diferentes estructuras de atención primaria.^[6]

Al abarcar estas funciones pretendemos señalar la importancia del desarrollo laboral del farmacéutico que a veces se resume a un puesto estático en la farmacia, la mejora de la práctica farmacéutica comunitaria también puede potenciarse con iniciativas formativas que ayuden a los profesionales a actualizar y potenciar sus conocimientos, repercutiendo en beneficios para los pacientes. Particularmente capacitar de forma continua el proceso de dispensación, que es el trato directo del profesional con el usuario.

2. Suministro de Medicamentos

2.1. Ciclo Logístico de Suministro de Medicamentos

El suministro de medicamentos es un proceso complejo que abarca diferentes etapas como la Atención al paciente, la cual tiene como fin que los usuarios de los servicios de salud tengan acceso adecuado a los insumos que necesitan, también la selección de insumos que es la etapa en que se eligen los medicamentos que se van a ofrecer a los usuarios, tomando en cuenta: programas, servicios, características culturales y sociales de las personas y la tendencia de consumo de los diferentes insumos, otro de los componentes del ciclo logístico es la estimación de necesidades y adquisición en la cual se establecen los insumos a adquirir, tomando en cuenta los requerimientos de los distintos programas y servicios, el tipo de insumo, el consumo, la frecuencia de pedidos, las cantidades en stock y las cantidades necesarias, otra es la adquisición etapa permite adquirir los insumos seleccionados y programados, por medio de gestiones de compra o donación de los mismos, el almacenamiento es la etapa que consiste en el espacio y condiciones determinadas para mantener la calidad e integridad de los medicamentos, el último componente es la distribución que comprende las instalaciones y transporte por los cuales tienen que pasar los preparados farmacéuticos.^[6]

El sistema de salud pública de Nicaragua posee este recurso que ordena y sistematiza el uso de medicamentos, y cubre la necesidad del fármaco en la unidad de salud, es de suma importancia que todo el personal que se encuentre en relación con el suministro o



medicamentos debe participar en capacitaciones de actualización, el farmacéutico debe organizar periódicamente actividades docentes con el personal a su cargo, y que a su vez, participe en las discusiones organizadas por los servicios clínicos .

3. Dispensación

3.1. Definición de Dispensación

La dispensación es el proceso que realiza el profesional farmacéutico asociado a la entrega y distribución de los medicamentos al paciente tomando en cuenta la orden médica, la información de la buena utilización y la preparación de las dosis que se debe de administrar. ^[15]

En definitiva, la información y el seguimiento por parte del farmacéutico del tratamiento farmacológico a través de la Atención Farmacéutica, son imprescindibles para el uso racional del medicamento.

La importancia de la dispensación y la capacitación que esta amerita en ocasiones, no es tomada en cuenta, por parte de las instituciones, incluyendo al propio farmacéutico, ignorando que este proceso incluye una serie de pasos con un orden para una afectiva atención al paciente.

3.2. Objetivos de la Dispensación

La dispensación en las farmacias se realiza con el fin de racionalizar la distribución de medicamentos, disminuir los errores de medicación, garantizar el cumplimiento de la orden médica, dar un seguimiento a los tratamientos farmacológicos, brindar información sobre la correcta administración de los fármacos, así como también para fortalecer el papel del farmacéutico en el equipo asistencial y reducir el costo de medicación. ^[12]

El objetivo del farmacéutico al momento de llevar a cabo el proceso de dispensación es colaborar a mejorar el proceso del uso del medicamento, brindando el beneficio del uso del servicio de la salud pública.



Nicaragua posee salud pública gratuita, y su objetivo primordial es el bienestar del paciente, este recibe una consulta con el profesional médico, y tratamiento farmacéutico sin ningún costo, la entrega de este, permite que el paciente culmine el uso de este servicio con suficiente información acerca del medicamento, además de una atención personalizada.

3.3. Personal que Participa en la Dispensación

Farmacéutico: El profesional Farmacéutico debe poseer la calificación o la formación precisa que le proporcione los conocimientos, habilidades y prácticas necesarias para llevar a cabo en forma adecuada, todos los procesos que intervienen en el acto de la dispensación.^[16]

El profesional farmacéutico del establecimiento deberá promover la selección de los medicamentos necesarios para la comunidad, establecer una eficaz dispensación, adoptar una actitud orientadora y educadora de los pacientes, seleccionar, capacitar y supervisar al personal auxiliar, verificar el Registro Sanitario y fecha de vencimiento de los fármacos que se dispensen, así como cumplir con las Buenas Prácticas de Almacenamiento.^[16]

El profesional farmacéutico deberá tener conocimiento sobre los medicamentos que son dispensados, sobre aritmética y cálculo, evaluación organoléptica de productos farmacéuticos y sobre el manejo de primeros auxilios e intoxicaciones. Además de tener habilidades que le permitan comunicarse efectivamente con los pacientes y ser capaz de identificar aquellos medicamentos para los cuales sea necesario información adicional que beneficie al paciente.^[19]

Personal auxiliar: Es el encargado de realizar tareas que no impliquen juicio profesional, debe de haber recibido capacitación adecuada y ser incorporado en procesos de capacitación continua. Se debe de tener en cuenta que la dispensación es responsabilidad exclusiva del profesional Farmacéutico.^[16]

En el hospital Primario Tomás Borge Martínez, donde se efectuó la investigación existen dos profesionales farmacéuticos, estos se encargan de la dispensación y logística de la farmacia.



3.4. Entorno del Sistema de Dispensación

Para un adecuado proceso de dispensación se debe de tomar en cuenta que las diferentes áreas de la farmacia estén limpias y sean de fácil acceso. La higiene y vestimenta adecuada del personal que labora en el establecimiento farmacéutico también cuenta en la adecuada dispensación. ^[16]

El mantenimiento de un entorno limpio requiere un sistema regular de limpieza de las estanterías, de los suelos y las superficies de trabajo. Todos los productos farmacéuticos deben almacenarse en forma organizada en los estantes, con rotulaciones debidamente conservadas y a la vista del personal. ^[16]

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. ^[16]

Es de vital importancia que el farmacéutico, sea agradable y educado, así como el conocer perfectamente el área de almacenamiento de los medicamentos, estar capacitado en temas como indicaciones, contraindicaciones, reacciones adversas, interacciones y recomendaciones generales sobre el uso adecuado del medicamento, y aplicar los elementos éticos de la dispensación que brinden seguridad y confianza al paciente.

3.5. Principales Elementos de Buenas Prácticas de Dispensación

Según la farmacopea Argentina existen diferentes elementos de buenas prácticas de dispensación dentro de los que se encuentran:

Área de Recepción: Dentro de la farmacia debe existir un sector destinado al acto de dispensación, con espacio suficiente para realizar adecuadamente las tareas de entrega del medicamento e información. ^[1]

Receta: Acorde a la legislación vigente. ^[1]

Documentación: La documentación de las recetas dispensadas 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. ^[1]



Información y comunicación: La dispensación de cualquier medicamento requiere del consejo profesional del farmacéutico el cual se compone de las informaciones que el paciente necesita recibir para alcanzar los objetivos de la farmacoterapia. El contenido de la información abarca: dosis o cantidad de medicamento a tomar, forma correcta de administración, forma de preparación si correspondiere, conservación, 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.^[1]

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.^[1]

Vestimenta e identificación: para ejercer su actividad, el Farmacéutico deberá usar gabacha y mantener correctos hábitos higiénicos. Deberá además, exhibir en su gabacha la identificación, que lo acredita como tal.^[1]

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.^[1]

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 y los profesionales de la salud. Dentro de las normas éticas se encuentran: Manifestar respeto por la vida y la dignidad humana, Poner el bienestar del paciente antes que los intereses personales o comerciales, Promover el derecho del paciente de tener acceso a un tratamiento seguro y efectivo, No discriminar entre las personas, No



difundir información que identifique al paciente sin el respectivo consentimiento o debida causa y el evitar prácticas de trabajo que puedan perjudicar el juicio profesional. ^{[1][2]}

Estos elementos deben ir ligados para un adecuado proceso de dispensación, el farmacéutico debe poseer conocimientos amplios de las enfermedades prevalentes y crónicas, sus tratamientos e indicaciones, para poder dar al paciente información adecuada del medicamento, promocionar la salud y prevenir futuros problemas.

3.6. Proceso de Dispensación

El proceso de dispensación está conformado por diversos pasos dentro de los cuales se encuentran:

Recepción de la prescripción o receta:

La receta es el documento que el médico da al farmacéutico, solicitando un medicamento específico para un paciente en particular y para un tiempo determinado. Este paso de desarrolla en dos etapas la primera es la recepción de la receta en esta se debe atender con cortesía, amabilidad y educación, la segunda etapa es la revisión de la receta esto implica el revisar los criterios o detalles más importantes que nunca deben ser omitidos; es decir que la receta debe contener ciertos requisitos como:

Requisitos por parte del Prescriptor

- Nombre de la institución
- Nombre del paciente
- Número de expediente
- Edad y sexo
- Nombre genérico del medicamento, según norma Nacional
- Concentración
- Forma farmacéutica
- Dosis e intervalo de dosificación
- Número total de unidades a entregarse en letra y dígito



- Firma y código del médico

Requisitos por parte del dispensador

- Código del Medicamento
- Firma del Dispensador
- Cantidad atendida^[6] ^[5]

La recepción de la receta es de suma importancia ya que esta es el primer contacto directo del farmacéutico con el paciente, debe realizarse con cortesía y educación evitando la incomodidad del paciente, también es parte clave, ya que el dispensador corroborará si los requisitos anteriormente mencionados se cumplen, y así entregar el tratamiento.

Interpretación de la prescripción o receta:

La interpretación es realizada solamente por el farmacéutico, el cual verifica si la prescripción es correcta, valorando el tratamiento así como la duración, dosificación, vía de administración, frecuencia, interacciones medicamentosas y posibles efectos adversos de este. En este paso se debe leer la prescripción y el tratamiento asegurando la entrega correcta del medicamento y la mejoría del paciente, interpretar correctamente cualquier abreviatura, confirmar que las dosis prescritas sean correctas, realizar correctamente los cálculos de dosis y cantidad a entregar e identificar interacciones comunes entre los fármacos. En caso de que la prescripción estuviera incompleta o existiera duda sobre la misma, se debe comunicar con el médico por vía telefónica, personalmente, o dependiendo del cambio requerido, se puede enviar un mensaje en el reverso de la receta o una nota adjunta en la que se especifique al médico prescriptor, la causa de la devolución de la receta.^[6]

Este paso necesita la colaboración del profesional médico y farmacéutico para evitar grandes errores, tiempo perdido por la falta de un requisito y la insatisfacción del paciente. Es de suma importancia que ambas profesiones reciban capacitaciones acerca de la prescripción e interpretación de esta.



Preparación y etiquetado:

En la preparación y etiquetado del medicamento se realiza la búsqueda y localización del medicamento en la estantería, se calculan las cantidades que se solicitan y se empaqueta el medicamento en envases o bolsas adecuadas que permitan su conservación agregando la Etiqueta del medicamento preparado, la cual debe contener:

- Nombre de la institución
- Nombre del paciente
- Nombre genérico del medicamento
- Dosis y presentación del medicamento
- Intervalo y vía de administración del medicamento
- Instrucciones de uso y conservación
- Cantidad y fecha de vencimiento del medicamento ^[6]

Para el etiquetado de medicamentos se debe de realizar con letra clara y legible utilizando palabras como tomar o aplicar según la forma de dosificación que se va a dispensar, en el caso de la dosis y la vía de administración se deben expresar en la forma más clara posible, el horario de administración del medicamento debe señalarse utilizando palabras, no se deben utilizar abreviaturas ya que el paciente no las conoce, en la etiqueta también se puede incluir cualquier información adicional, colocando siempre a la vista el nombre del medicamento o utilizando símbolos visuales en casos necesarios. ^[6]

Registro de la Receta:

Es el paso del proceso de dispensación en el que se debe realizar un registro de las recetas que se dispensan, esto para permitir llevar un control de los medicamentos que se entregan a cada paciente. ^[6]

Los registros de la entrega a los pacientes son esenciales ya que pueden utilizarse para verificar existencias o si se necesita seguir la pista a un problema relacionando con los medicamentos entregados a los pacientes. Se pueden usar tres métodos:



- En el caso que se tenga una receta el personal encargado debe marcarla, anotarla y archivarla o anotar detalles en un libro de registro.
- Si la prescripción se devuelve al paciente debe de anotarse detalles de los medicamentos dispensados en el libro de registro antes de entregarlos al paciente. Datos como fecha de dispensación, nombre, edad del paciente, nombre y contenido del medicamento, cantidad entregada y nombre del que dispense son necesarios para realizar un registro adecuado.
- Si se utilizan ordenadores el programa utilizado conservara la información que podrá ser recuperada para elaborar informes de resumen. ^[16]

Entrega con Información al Paciente:

El farmacéutico será el responsable de la entrega del medicamento, explicando al paciente el contenido de la etiqueta y aclarando las dudas de este. En este los consejos verbales son de suma importancia ya que un contenido deficiente de la etiqueta puede dar lugar a problemas. ^[6]

La información que debe brindar el profesional farmacéutico puede ser sobre el uso y acción esperada, precauciones, efectos secundarios que pueden presentarse y cómo prevenirlos, indicaciones de almacenamiento e interacciones potenciales. La información proporcionada debe tener una base científica y debe ser actualizada. ^[18]

Es necesario mencionar los efectos secundarios frecuentes pero inofensivos para evitar que el paciente abandone el tratamiento también es conveniente asegurarse que el paciente comprende las instrucciones y de ser posible hacer que el receptor las repita. ^[18]

El estudio investigativo está basado en el proceso de dispensación descrito de forma completa y detallada anteriormente, y se usará como base para la evaluación de este.

3.7. Problemas que Surgen al Momento de la Dispensación

Existen inconvenientes que influyen de manera negativa en el proceso de dispensación, dentro de los cuales se encuentran la afluencia de pacientes para adquirir medicamentos, el no contar con el personal de nivel necesario para realizar el acto de dispensación, la no



existencia de un documento que regule el proceso de dispensación y no contar con el suficiente personal. ^[16]

El hospital primario Tomás Borge Martínez posee únicamente dos profesionales farmacéuticos, que tienen la responsabilidad de dispensar y llevar la logística de la farmacia de esta unidad de Salud, uno de los principales problemas de la dispensación según la bibliografía.

3.8. Acciones Orientadas a Mejorar la Dispensación

Para la mejora del proceso de dispensación el personal de farmacia debe cumplir con las normas de dispensación, con una adecuada capacitación y actualización para la función que debe cumplir y exhibir la identificación que lo acredite en sus funciones, para que el paciente sepa quién lo está atendiendo y cuál es su rol. ^[19]

Hoy en día, de forma continua se generan nuevas enfermedades alrededor del mundo y a consecuencia nuevos tratamientos para el control de estas, es de suma importancia la actualización de los profesionales farmacéuticos y auxiliares para responder y conocer todas las alternativas para la prevención de patologías y promoción de la salud.

3.9. Proceso de Evaluación de la Prescripción Durante la Dispensación

La Evaluación de la dispensación se desarrolla en 2 momentos: Primero, Los problemas relacionados a los medicamentos identificados son consultados con el Regente Farmacéutico y posteriormente se detallan en el Registro de problemas relacionados a los medicamentos. En este momento se validan las recetas e identifican problemas relacionados a los medicamentos, siguiendo los siguientes pasos:

- Paso 1: Recepción al usuario
- Paso 2: Validación de la receta
- Paso 3: Seguimiento farmacoterapéutico. (Identificación de PRM).
- Paso 4: Resolución de la receta.
- Paso 5: Registro. ^[5]



El segundo Momento se realiza todos los meses, por el o la responsable de farmacia, este alimenta el registro de problemas relacionados a los medicamentos y origina el reporte de problemas relacionados a los medicamentos del servicio de farmacia. ^[5]

Este proceso de evaluación individual e independiente al proceso de dispensación pretende encontrar problemas en la prescripción dada por el profesional médico, reportando cuales son estas debilidades para solucionarlas en comités debidamente calificados.



Diseño Metodológico

Tipo de Estudio:

Descriptivo, de Corte Transversal con enfoque Cuantitativo.

Área de Estudio:

Farmacia del Hospital Primario Tomás Borge Martínez, Municipio de Chichigalpa, departamento Chinandega. Situado, empalme de Chichigalpa 700 metros al Sur. Cuyos límites son: Norte, área privada; Sur, casa materna de Chichigalpa; Este, carretera Panamericana y Oeste, área privada.

Universo:

7552 pacientes con recetas del área de consulta externa, dispensadas en la unidad de farmacia del Hospital Primario Tomás Borge Martínez, en el mes de Agosto del 2017.

Muestra:

Se seleccionó como muestra 151 pacientes que representan el 2% del universo. El método utilizado es Muestreo no probabilístico por comodidad.

Criterios de Inclusión y Exclusión

Criterios de Inclusión:

- Pacientes que asisten a consulta externa, con recetas que se dispensen en la farmacia del Hospital Primario Tomás Borge Martínez.
- Personal de la farmacia y Pacientes con disposición a brindar información sobre la dispensación de su receta.
- Pacientes que acuden personalmente a retirar su medicamento.

Criterios de Exclusión:

- Pacientes hospitalizados, cuyo tratamiento sea proporcionado directamente por el Hospital Primario Tomás Borge Martínez.



- Pacientes que asisten a la Farmacia del Hospital Primario Tomás Borge Martínez con recetas de la unidad de emergencia.
- Pacientes con medicamentos prescritos no dispensando en la farmacia por falta de suministro.

Variables:

- Proceso de Dispensación
- Buenas Prácticas de Dispensación

Cruce de Variables:

- Proceso de Dispensación vs Buenas Practicas de Dispensación

Procedimientos para Recolectar Información:

Se procedió a solicitar autorización por parte del área de docencia del SILAIS-Chinandega, presentando una carta de apoyo enviada por la tutora, al igual que la presentación del protocolo de investigación.

Una vez obtenida la carta autorizada de parte de docencia se presentó a la dirección del hospital Primario Tomás Borge Martínez., la cual remitieron al responsable de farmacia para poder llevar a cabo la investigación y la aplicación de los siguientes instrumentos.

Instrumento para la recolección de datos:

Se utilizaron cuatro instrumentos para la recolección de datos en este estudio:

- Cuadro de Observación de los pasos del proceso de dispensación. Utilizado por las investigadoras, que consta de los 5 pasos del proceso de dispensación con cada uno de los subpasos que los conforman.
- Cuadro de Observación de las buenas prácticas de dispensación. Utilizado por las investigadoras, que consta de los 7 elementos de las buenas prácticas de dispensación cada uno con sus debidos ítems que los conforman.
- Entrevista Estructurada al Farmacéutico, conformada por 9 preguntas sobre los pasos del proceso de dispensación.



- Encuesta Cerrada al paciente, conformada por 2 preguntas sobre los pasos del proceso de dispensación.

Procesamiento y Análisis de Información:

Se procesó la información utilizando el programa estadístico Microsoft Excel Versión 2010, en el cual se realizó una base de datos con la información obtenida.

Presentación de los resultados:

Se presentan los resultados en tablas, de acuerdo a los objetivos planteados, reflejando los resultados en cantidad y porcentaje con sus respectivos análisis, para después presentar las conclusiones y recomendaciones.



Operacionalización de Variables:

Variable	Conceptualización	Indicador	Escala de Medida
Proceso de Dispensación	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.	<p>Pasos del Proceso de Dispensación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de la Prescripción 2. Interpretación de la Receta 3. Preparación y Etiquetado 4. Registro del Medicamento Dispensado 5. Entrega con Información al Paciente 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple • No Cumple
Buenas Practicas de Dispensación	Es un conjunto de normas establecidas para asegurar una correcta dispensación de medicamentos	<p>Elementos de las Buenas Prácticas de Dispensación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Área de Recepción 2. Receta 3. Documentación 4. Información y Comunicación 5. Fuente de Información Actualizada de los conocimientos 6. Vestimenta e identificación 7. Deontología 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple • No Cumple



Resultados y Análisis de Resultados

Resultado 1: Recepción de la Prescripción

1. Recepción de la Prescripción					
Subpasos		Cumple		No Cumple	
		No.	%	No.	%
Solicitar la receta	Cortesía	151	100	0	0
	Amabilidad	151	100	0	0
	Educación	151	100	0	0
	Preguntar por más recetas	151	100	0	0
Identificar al paciente	El usuario es el paciente o no es el paciente	0	0	151	100
Revisión de la receta	Requisitos de la receta por parte del prescriptor	151	100	0	0
	Requisitos de la receta por parte del dispensador	151	100	0	0
Promedio de Cumplimiento		129	86	22	14

Fuente: Del Instrumento cuadro de observación del proceso de dispensación (Anexo 3)

La recepción de la prescripción es el primer paso del proceso de dispensación y debe realizarse en un área destinada para la entrega del medicamento. La solicitud de la receta es el primer subpaso que se cumple en su totalidad, se solicitaba con amabilidad, educación y cortesía, la prescripción al paciente al mismo tiempo que se verificaba que todas las recetas fueran entregadas para su correcta dispensación. La identificación al paciente representa el 14 % de todo el paso que no se cumple, subpaso que es de utilidad para comprobar si el paciente conoce la indicación del medicamento, las técnicas de correcta administración, las recomendaciones asociadas a su tratamiento farmacológico y para que no exista una mala interpretación de la información al no ser orientada al paciente. La revisión de la receta se cumple en un 100%, puesto que el profesional farmacéutico verificaba los requisitos de la



receta por parte del prescriptor al mismo tiempo que cumplía con los propios. Totalizando un cumplimiento de la recepción de la prescripción del 86%.

Resultado 2: Interpretación de la Receta

2. Interpretación de la Receta				
Subpasos	Cumple		No Cumple	
	No.	%	No.	%
Verificación y Devolución de la receta en casos requeridos	151	100	0	0
Revisión del Diagnóstico	151	100	0	0
Correcta interpretación de las abreviaturas	151	100	0	0
Confirmación de dosis según edad y peso	0	0	151	100
Confirmación de la Presentación y Vía Administración	151	100	0	0
Cálculos de la Cantidad a Entregar	151	100	0	0
Identificar Reacciones Adversas	0	0	151	100
Identificar Interacciones Medicamentosas	0	0	151	100
Promedio de Cumplimiento	94	62.50	57	37.50

Fuente: Del Instrumento cuadro de observación del proceso de dispensación (Anexo 3)

La interpretación de la receta es el segundo paso del proceso de dispensación. La verificación y devolución de la receta en casos que fueran necesarios, la revisión del diagnóstico y la correcta interpretación de las abreviaturas son subpasos que se cumplen en un 100%, debido a que se realizaba una revisión detallada de las prescripciones tomando en cuenta que el tratamiento tenía relación con el diagnóstico. La confirmación de dosis según edad y peso del paciente no se cumple, subpaso que puede evitar la sobredosificación puesto que conocer el peso y edad del paciente ayuda a decidir la cantidad de fármaco que debe administrarse. La confirmación de la presentación y vía de administración y los cálculos de la cantidad a entregar se cumplen en su totalidad, dado que en la dispensación se relacionaba la presentación con la vía de administración del medicamento y se realizaba los cálculos para poder entregar la cantidad exacta del fármaco. La Identificación de



Posibles Reacciones Adversas e Identificación de Interacciones medicamentosas son subpasos que no se cumplen y pueden evitar: el abandono del tratamiento por parte del paciente y la modificación de los efectos de un medicamento por la administración anterior o simultánea de un nutriente o fármaco (lo cual puede ocasionar efectos inesperados que generalmente se asocian a una consecuencia con potencial relevancia clínica negativa). Totalizando un cumplimiento de la Interpretación de la Receta del 62.50%.

Resultado 3: Preparación y Etiquetado

3. Preparación y Etiquetado					
Subpasos		Cumple		No Cumple	
		No.	%	No.	%
Búsqueda y Localización del Medicamento		151	100	0	0
Procedimientos Higiénicos del Fraccionamiento		0	0	151	100
Empaque en Envase Adecuado		0	0	151	100
Etiqueta	Institución	0	0	151	100
	Nombre Genérico	14	9	137	91
	Dosis y Presentación del medicamento	0	0	151	100
	Vía de Administración e Instrucciones de uso	0	0	151	100
	Cantidad y Fecha de Vencimiento	0	0	151	100
Etiqueta con Letra Legible		14	9	137	91
Promedio de Cumplimiento		20	13	131	87

Fuente: Del Instrumento cuadro de observación del proceso de dispensación (Anexo 3)

La preparación y etiquetado es el tercer paso del proceso de dispensación. La búsqueda y localización del medicamento en la estantería se cumple en un 100%, debido a que se realizaba la búsqueda del fármaco de acuerdo al código establecido en la lista nacional de medicamentos esenciales. Los procedimientos higiénicos del fraccionamiento de un frasco de medicamentos y el empaque en envases que permitan su conservación no se cumplen; debido a que la manipulación del fármaco se realizaba con las manos y se empacaban en bolsas de plástico transparentes las cuales se pueden romper con facilidad y provocar el



deterioro del medicamento al ser expuesto a gases atmosféricos y a la humedad. En el caso de la etiqueta individualizada para el paciente los ítems que no se cumplen son institución, dosis y presentación del medicamento, vía de administración e instrucciones de uso, cantidad y fecha de vencimiento; sólo 1 de los ítems se cumple el cual es nombre genérico de los fármacos que al igual que el subpaso etiqueta con letra legible se cumple en un 9%, la falta de etiqueta interfiere en la comprensión por parte del paciente, ya que en algunos casos los fármacos pueden utilizarse para distintas enfermedades en diferentes dosificaciones; además la información contenida en la etiqueta de los medicamentos recetados debe considerarse como complemento y consolidación de la comunicación verbal entre el paciente y los profesionales de la salud. Totalizando un cumplimiento de preparación y etiquetado del medicamento con un 13%.

Resultado. 4: Registro del Medicamento Dispensado

4. Registro de la Receta				
Subpasos	Cumple		No Cumple	
	No.	%	No.	%
Receta Marcada y Archivada	151	100	0	0
Total Cumplimiento	151	100	0	0

Fuente: Del Instrumento cuadro de observación del proceso de dispensación (Anexo 3)

El registro del medicamento dispensado es el cuarto paso del proceso de dispensación. La receta marcada, anotada y archivada se cumple en su totalidad, subpaso que permite llevar un control de los medicamentos que se entregan a cada paciente, verificar las existencias de estos y si se necesita seguir la pista de un problema relacionado con los medicamentos. Totalizando un cumplimiento del registro de la receta de un 100%.

**Resultado 5:** Entrega con Información al Paciente

5. Entrega con Información al Paciente					
Subpasos		Cumple		No Cumple	
		No.	%	No.	%
Instrucciones Claras		151	100	0	0
Información y Orientación Adecuada	Uso y Acción	0	0	151	100
	Instrucciones de Preparación	151	100	0	0
	Instrucciones de Administración	151	100	0	0
	Precaución	0	0	151	100
	Efectos Secundarios	0	0	151	100
	Indicaciones de Almacenamiento	0	0	151	100
	Interacciones	0	0	151	100
Verificar la Compresión de la Información		151	100	0	0
Seguimiento Farmacoterapéutico		0	0	151	100
Promedio de Cumplimiento		60	40	91	60

Fuente: Del Instrumento cuadro de observación del proceso de dispensación (Anexo 3)

La entrega con información al paciente es el último paso de proceso de dispensación. Entregar el medicamento con instrucciones claras se cumple en su totalidad, puesto que se utilizaba un vocabulario adecuado para la comprensión del paciente. En el subpaso brindar información y orientación adecuada se cumplen los ítems: instrucciones de preparación y de administración, debido a que se orientaba al paciente el modo de preparar los fármacos así como las horas más convenientes para su administración, los ítems que no se cumplen son: uso y acción esperada, precauciones a tomar en cuenta, efectos secundarios, indicaciones de almacenamiento e interacciones los cuales pueden evitar una incorrecta utilización del medicamento por parte del paciente, un deterioro del fármaco, un



incumplimiento del tratamiento farmacológico y pueden mejorar los conocimientos generales sobre el uso de los medicamentos por parte de los usuarios. El subpaso verificación de la comprensión de la información se cumple en su totalidad, dado que se preguntaba a los pacientes si comprendían la información brindada. El seguimiento farmacoterapéutico cuando se estime conveniente no se cumple, subpaso que es importante para gestionar riesgos, para contribuir a la seguridad de los pacientes en la utilización de medicamentos y para tratar de intervenir y resolver los problemas de salud de los pacientes. Totalizando un cumplimiento de la entrega con información al paciente del 40%.

Resultado 6: Proceso de Dispensación Global

Proceso de Dispensación				
Pasos del Proceso de Dispensación	Cumple		No Cumple	
	No.	%	No.	%
Recepción de la prescripción	129	86	22	14
Interpretación de la Receta	94	62.5	57	37.5
Preparación y Etiquetado	20	13	131	87
Registro de la Receta	151	100	0	0
Entrega con Información al Paciente	60	40	91	60
Promedio de Cumplimiento	91	60	60	40

Fuente: Del Instrumento cuadro de observación del proceso de dispensación (Anexo 3)

El proceso de dispensación consta de 5 pasos: La recepción de la prescripción que se cumple en un 86%, este paso es el primer contacto del farmacéutico con el paciente, el dispensador debe actuar con cortesía, identificar al usuario y verificar los requisitos de la receta prescrita, el reconocimiento del paciente, soporta las indicaciones que el dispensador puede dar, en dependencia de la edad, el sexo, la estatura y peso. La interpretación de la receta, tiene un cumplimiento del 62.5%, que indica que en la mayoría de casos el farmacéutico reconoce el medicamento, el tratamiento farmacológico, el diagnóstico, entre otros, sin embargo hay un déficit en las orientaciones e identificaciones de reacciones



adversas que pueda provocar el tratamiento, este paso debe cumplirse en su totalidad, debido a que el farmacéutico brindará en este proceso información al paciente, que debe fundamentarse en el conocimiento que tiene el dispensador en el momento de interpretar la receta con el tratamiento. Respecto a la preparación y etiquetado del medicamento, consta con el porcentaje más alto de no cumplimiento, un 87%, esto se debe a que si bien el farmacéutico reconoce el medicamento en el estante, no lo fracciona o divide con medidas de higiene, y tampoco cuenta con etiquetas de los datos del tratamiento, este paso asegura que el medicamento se dispense en óptimas condiciones y con identificaciones respectivas para el reconocimiento del paciente al momento de administrárselo, todo medicamento que se dispense debe ser obtenido evitando cualquier tipo de contaminación que afecte la calidad de este, en relación a las etiquetas que deben proporcionarse, el hospital no cuenta con este recurso. El registro de las recetas se cumple perfectamente, luego de cada dispensación el profesional farmacéutico registra de forma manual cada receta, para un informe final diario. La entrega con información al paciente solamente se cumple en un 40%, esta es la oportunidad de dar a conocer la acción esperada del medicamento, posibles efectos secundarios e interacciones potenciales, lo cual indica que el paciente no recibe por parte del sistema de salud, información completa del medicamento que se administrará. El cumplimiento global del proceso de dispensación es del 60%, esto debido a que de los 5 pasos sólo 1 se cumplió en su totalidad y el resto presentó incumplimiento en sus diferentes ítems.


Resultado 7: Conocimientos del Proceso de Dispensación por Parte de los Farmacéuticos

Conocimientos del Proceso de Dispensación por Parte de los Farmacéuticos					
Pasos del Proceso de Dispensación	Si		No		Mencione
	No.	%	No.	%	
La unidad cuenta con un Manuel Interno de Buenas Prácticas en Farmacia	2	100	0	0	No Aplica
Al momento de la dispensación porta su gabacha	2	100	0	0	No Aplica
Conoce los Pasos del Proceso de Dispensación	2	100	0	0	Farmacéutico 1: Explicar la duración del tratamiento y Dosis
					Farmacéutico 2: Recepción de la receta, Revisión de la receta, Proceder al despacho, Entrega al paciente y Explicar al paciente con información.
Requisitos de la Receta	2	100	0	0	Farmacéutico 1: Nombre del Paciente, Expediente, Intervalo y Dosis, Código y Firma del Médico, Fecha, Diagnostico y Nombre del producto.
					Farmacéutico 2: Todos los requisitos de una receta
Ha Regresado Alguna Prescripción	2	100	0	0	No Aplica
Etiqueta el Medicamento Dispensado	2	100	0	0	No Aplica
Realiza Algún Tipo de Registro	2	100	0	0	No Aplica
Brinda Información Necesaria al Paciente	2	100	0	0	No Aplica
Presenta Dificultades en la Dispensación	2	100	0	0	Farmacéutico 1: Letra y Dosificación
					Farmacéutico 2: Llenado, Letra Ilegible y Comunicación con el médico para la corrección de la receta.

Fuente: Del Instrumento entrevista al farmacéutico (Anexo 1)



Al realizar la entrevista a los dos profesionales farmacéuticos del Hospital Primario Tomás Borge Martínez ambos aseguraron que la institución cuenta con un manual interno de buenas prácticas en Farmacia, y confirmaron que ellos utilizan gabachas al momento de la dispensación, es de suma importancia la utilización de este manual debido a que cada unidad de farmacia debe constar con norma internas que aseguren el buen funcionamiento administrativo, la gabacha al igual que una identificación visible, brinda seguridad al paciente. Respecto al conocimiento de los pasos del proceso de dispensación y requisitos de las recetas ambos aseveraron conocerlos, sin embargo al detallar sus respuestas únicamente el farmacéutico 2 respondió en su totalidad, cada farmacéutico debe conocer de forma completa los 5 pasos de la dispensación, ya que este es un proceso sistemático que permite abarcar los aciertos y dificultades que puede tener el paciente al administrar el medicamento, de igual forma los requisitos del prescriptor deben estar completos como norma interna del hospital, la prescripción que no tenga estos requisitos no puede ser dispensada, sin antes rectificarla. Alegaron que se han realizado devoluciones de prescripciones, debido a la falta de datos o ilegibilidad de la receta, de igual manera aseguraron etiquetar el medicamento dispensado y realizar algún tipo de registro, la etiqueta debe ser un escrito que le permita al paciente identificar el medicamento de forma individual y su forma de administración. El registro se hace de forma diaria y manual, para un reporte del día. Los dos farmacéuticos han presentado dificultades al dispensar, exclusivamente con la prescripción por parte del médico, esto se debe a falta de requisitos de la prescripción como anteriormente se detalló.



Resultado 8: Cumplimiento de los Elementos de las Buenas Prácticas de Dispensación por Parte del Farmacéutico.

Cumplimiento de los Elementos de las Buenas Prácticas de Dispensación por Parte del Farmacéutico						
Elementos		Cumple		No Cumple		
		No.	%	No.	%	
Área de Recepción	Área destinada	151	100	0	0	
	Espacio Suficiente	151	100	0	0	
Receta	Receta Oficial	151	100	0	0	
Documentación	Registro	151	100	0	0	
Información y Comunicación	Orientación	Dosis	151	100	0	0
		Administración	151	100	0	0
		Preparación	151	100	0	0
		Conservación	0	0	151	100
		Efectos adversos	0	0	151	100
		Interacciones	0	0	151	100
		Riesgos	0	0	151	100
	Reforzar indicaciones del prescriptor	0	0	151	100	
	Uso de Vocabulario adecuado	151	100	0	0	
	Verificar comprensión por parte del paciente	151	100	0	0	
	Privacidad y confidencialidad	151	100	0	0	
Fuente de Información Actualizada	Información Objetiva	151	100	0	0	
	Fuentes Confiables	0	0	151	100	
	Educación Continúa	0	0	151	100	
Vestimenta e Identificación	Gabacha	151	100	0	0	
	Identificación	0	0	151	100	
Deontología	Respetar Normas Éticas	151	100	0	0	
Promedio de Cumplimiento		93	62	58	38	

Fuente: Del Instrumento Cuadro de Observación Elementos de las Buenas Prácticas de Dispensación (Anexo 4)



Durante el proceso de observación se identificó: que los elementos de área de recepción, receta y documentación se cumplen en su totalidad; la importancia de un área amplia y dividida por secciones permiten una mejor organización interna de la farmacia, además de recetas membretadas por el hospital y el correcto registro de estas cuando ya están dispensadas. Sin embargo el elemento de información y comunicación no se cumple de forma integral debido a que la orientación al paciente y el reforzamiento de las indicaciones del médico no se realizan, la información completa que debe recibir el paciente asegurará que este conozca reacciones adversas e interacciones. El farmacéutico sí brinda confianza al paciente cumpliendo con un vocabulario adecuado, comprensión y confidencialidad. Respecto al elemento fuentes de información actualizada, sí brindan información objetiva, sin embargo no reciben educación continua, las capacitaciones y evaluaciones a los trabajadores son de gran importancia ya que así darán información verídica y fundamentada al paciente. El elemento vestimenta e identificación se cumple de forma parcial, debida a que sí portan gabacha pero no identificación. El elemento deontología brinda resultados cabales, ya que se respetan las normas éticas en su totalidad, estas dos últimas prometen confianza y seguridad en la calidad de dispensación. Los elementos de las buenas prácticas de dispensación tienen un cumplimiento total del 62%. El no cumplimiento corresponde a un 38% debido a que los farmacéuticos no portan una identificación que los acredite como tal, no cuentan con una educación continua, ni fuentes confiables de investigación, al mismo tiempo no proveen orientación al paciente acerca de la conservación, los efectos adversos, las interacciones medicamentosas y riesgos del mal uso de los medicamentos, ni la realización del reforzamiento de las indicaciones del prescriptor en cuanto a los hábitos higiénicos sanitarios y alimentarios. Estos puntos pueden obstaculizar los objetivos de la farmacoterapia, minimizar la información brindada por el farmacéutico, así como desestimar al profesional farmacéutico.


Resultado 9: Conocimiento de los Aspectos Generales Reconocidos por los pacientes

Conocimiento de los Aspectos Generales Reconocidos por los pacientes							
Pasos del Proceso de Dispensación	Si		No		No Aplica		
	No.	%	No.	%	No.	%	
¿El farmacéutico realiza la recepción de la receta?	151	100	0	0	0	0	
¿El farmacéutico realiza una lectura de la receta?	151	100	0	0	0	0	
Cuándo el medicamento es fraccionado, ¿El farmacéutico realiza alguna acción para que usted logre identificarlo?	97	64	23	15	31	21	
¿Observa que el farmacéutico realiza un registro de la receta?	137	90	14	10	0	0	
¿El farmacéutico entrega y brinda información sobre el medicamento?	138	91	13	9	0	0	
¿Qué tipo de información sobre el medicamento brinda el farmacéutico?	Dosis	138	91	13	9	0	0
	Vía Administración	129	85	22	15	0	0
	Duración del Tratamiento	101	67	50	33	0	0
	Reacciones Adversas	41	27	110	73	0	0
	Posibles Interacciones	30	20	121	80	0	0

Fuente: Del Instrumento Encuesta al paciente (Anexo 2)

En la encuesta realizada al paciente, el 100% considera que el farmacéutico si realiza una recepción de la receta con amabilidad y educación, así mismo consideran que también realiza una interpretación de la prescripción antes de realizar la entrega del medicamento, escalones base para el óptimo cumplimiento de la farmacoterapia prescrita. El 64% contestó que los farmacéuticos si realizan una acción para poder identificar el medicamento fraccionado, los demás respondieron que no o que nunca han recibido un medicamento fraccionado. En relación al registro de la receta, solo el 90% contestó que el personal de



farmacia si lo realizaba, ya que les entregan la copia de la receta y en la farmacia se archiva la prescripción original firmada por la persona que retiro el medicamento. El 91% opinaba que el personal que labora en la farmacia si brinda información al momento de entregarle el medicamento recalando la dosis de este, siguiendo con la vía de administración y duración del tratamiento. Más del 70% de los encuestados negó que reciban información acerca de reacciones adversas y posibles interacciones. Cabe mencionar que la falta de información puede ser una de las causas principales de la ineffectividad del tratamiento, ya que si no hay una buena gama de conocimientos, por parte del usuario, no habrá una correcta administración del medicamento. Estos resultados obtenidos en la encuesta proporcionan el punto de vista de los protagonistas del proceso de dispensación porque al final de todo este proceso está dirigido a los usuarios; al mismo tiempo arroja resultados parecidos a los obtenidos en la evaluación de los pasos y elementos del proceso de dispensación. Es de suma importancia que el usuario de la unidad de salud, tenga conocimientos del proceso de dispensación completo, ya que el paciente es el principal evaluador de la calidad del sistema de salud en nuestro país.



Conclusiones

Después de haber discutido y analizado los resultados sobre el análisis del cumplimiento del Proceso de Dispensación en la Unidad de Farmacia del Hospital Primario Tomás Borge Martínez se llegó a las siguientes conclusiones:

- El Proceso de Dispensación en la unidad de farmacia se cumple de manera parcial, cumpliendo sólo uno de los pasos en un 100% y dos de los pasos como son preparación y etiquetado del medicamento y la entrega con información tienen un porcentaje muy bajo de cumplimiento.
- Los Farmacéuticos demostraron poseer conocimientos sobre los pasos del proceso de dispensación, destacándose uno de ellos por sus respuestas detalladas sobre dicho proceso.
- Los Elementos que conforman las Buenas Prácticas de Dispensación no se cumplen en su totalidad.
- Los Pacientes demostraron reconocer los pasos que conforman el proceso de dispensación.



Recomendaciones

Al Hospital:

- Brindar educación continua a los profesionales farmacéuticos, debido a que el campo de la farmacia y la farmacoterapia son áreas de constantes cambios, introduciendo nuevas técnicas, nuevos productos y nueva información.
- Brindar capacitaciones a los profesionales farmacéuticos sobre las normativas de dispensación, Farmacovigilancia y Uso Racional de Medicamentos existentes en el Ministerio de Salud.

A Profesionales farmacéuticos:

- Mantenerse actualizados utilizando libros de referencia, compendios de medicamentos, listas nacionales de medicamentos, boletines de medicamentos, revistas médicas y centros de información de medicamentos para que puedan reforzar sus conocimientos y aplicarlas en el área de trabajo.
- Brindar al paciente información detallada del medicamento dispensado, ya que esto es fundamental para que se realice un correcto uso del medicamento, y por tanto, se obtenga el efecto terapéutico deseado.

A Estudiantes de Farmacia:

- Continuar realizando estudios sobre el proceso de dispensación para evaluar de una manera más amplia el cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación y así contribuir a mejorar la atención farmacéutica al paciente.

A Autoridades Facultativas:

- La carrera de Farmacia en coordinación con el Ministerio de Salud brinde capacitaciones continuas sobre el proceso de dispensación en Hospitales, Centros de Salud y Puestos de Salud que permita la actualización de los conocimientos del Farmacéutico y del personal auxiliar evitando así problemas relacionados con los medicamentos y contribuyendo a la mejora del servicio de farmacia.



Referencias Bibliografía

1. Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica; Instituto Nacional de Medicamentos (2013). Farmacopea Argentina (Séptima ed.). Buenos Aires, Argentina.
2. Consejo de la Federación Farmacéutica Internacional. (2005). Código de Ética Para Farmacéuticos. Universidad de Navarra. España.
3. Corriols, M. (2013). Metodología de Investigación en Salud aplicada a la elaboración de trabajos monográficos. Managua, Nicaragua.
4. Chávez, Tinoco (Noviembre, 2015). Buenas prácticas de dispensación en la farmacia del hospital docente clínico quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” Huancayo, para el uso racional del medicamento. Perú.
5. Dirección General, D. M. (Febrero 2012). Guía de Evaluación de la prescripción durante la Dispensación.
6. García Latino, C. (2013). Los servicios farmacéuticos en la comunidad: una guía para los farmacéuticos en la prestación de sus servicios. León, Nicaragua.
7. García Zapata, López Suazo, Torrez Lacayo. (Diciembre 2012). Evaluación del Proceso de Dispensación de Medicamentos en la Farmacia del Centro de Salud Dr. Raúl Vargas, Ciudad de Nagarote en el Mes Octubre 2012. León, Nicaragua.
8. Lira Méndez, López Castillo, López Santana. (Noviembre 2011). Calidad de Dispensación en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori en el período Mayo a Octubre 2011. León, Nicaragua.
9. Piura López, J. (1994). Introducción a la Metodología científica. Escuela de Salud pública de Nicaragua. Managua, Nicaragua
10. Restituto S. B. (1995). Técnicas de investigación Social Teoría y ejercicios (Décima ed.). Madrid: Ed. Paraninfo.
11. Romero M., Saavedra M. Valle M. (2014). Cumplimiento de las buenas prácticas en farmacia en el centro de salud “Félix Pedro Picado” de Sutiaba, municipio de León periodo febrero-mayo 2014. León, Nicaragua
12. Ruano M, J. E. (1998). Modelos de dispensación para mejorar la calidad en la atención al paciente. Calidad Asistencial.



13. Sabino, C. A. (1996). El proceso de investigación. Buenos Aires: Ed. Lumen.
14. Sampieri, R. (2006). Metodología de la investigación. México: Ed. Mc Graw Hill.
15. Santos B. Perez I. (2003). Dispensación de medicamentos de especial control. Organización Panamericana de la salud.
16. Sarobe M, M. I. (1996). La automatización como un sistema para la disminución de errores en la dispensación. XLI Congreso de la Sociedad Española de Farmacia hospitalaria. Sevilla, España.
17. Toscano, A. (2014). Diagnóstico y Evaluación del Sistema de Dispensación de Medicamentos en la Farmacia del Hospital IEISS Ambato durante el periodo Abril - Septiembre 2014. Ecuador.
18. USAID (Febrero 2012). Guía de Evaluación del Uso de los medicamentos CURIM.
19. Valinoti, C. (Abril 2015). Pautas básicas para la dispensación de medicamentos.
20. Van Campenhoudt, Q. (1992). Manual de Investigación Ciencias Sociales. Limusa, México: Editores Noriega.



Anexos



ANEXO No. 1: ENTREVISTA AL FARMACÉUTICO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

UNAN-LEÓN

FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

ENTREVISTA

Dirigida al Profesional Farmacéutico de la unidad de farmacia del Hospital Primario Tomás Borge Martínez, Chichigalpa, Chinandega.

1. La unidad de farmacia ¿Cuenta con un manual interno de buenas prácticas de Farmacia?
Sí____ No____
2. Al momento de la dispensación, ¿Usted porta su gabacha blanca?
Sí ____ No ____
3. ¿Conoce los pasos completos del proceso de dispensación? De ser positiva su respuesta, menciónelos.
Sí ____ No _____
4. Conoce usted, los requisitos que debe tener una receta. De ser positiva su respuesta, menciónelos.
Sí____ No_____



5. Luego de la interpretación de la receta ¿Ha regresado la prescripción al médico por un error detectado en el tratamiento?

Sí____ No_____

6. ¿Etiqueta el medicamento dispensado para que el paciente lo logre identificar?

Sí ____ No _____

7. ¿Realiza algún tipo de registro al momento de dispensar el medicamento?

Sí ____ No_____

8. ¿Al momento de la entrega del medicamento al paciente, brinda a éste la información necesaria sobre el fármaco dispensado?

Sí ____ No_____

9. Presenta dificultades al momento de dispensar algún medicamento.

Sí ____ No_____

De ser su respuesta Positiva. Mencione:



ANEXO No. 2: ENCUESTA AL PACIENTE

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

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
ENCUESTA**

Dirigida al Paciente ambulatorio de la unidad de farmacia del Hospital Primario Tomás Borge Martínez, Chichigalpa, Chinandega.

1. De acuerdo a los siguientes pasos de dispensación, marque SI o NO , con respecto a las tareas del farmacéutico:

- ¿El farmacéutico realiza la recepción de la Receta Médica?

Sí____ No____

- ¿Observa usted que el farmacéutico realiza una lectura de la receta?

Sí____ No____

- ¿Cuándo el medicamento no es entregado en su envase correspondiente, el farmacéutico realiza alguna acción para que usted logre identificarlo?

Sí____ No____

- Observa que el farmacéutico realiza un registro de la receta:

Sí____ No____

- El farmacéutico entrega y brinda información sobre el medicamento:

Sí____ No__



2. ¿Qué tipo de información sobre el medicamento le brinda el farmacéutico?

- Dosis____
- Vía de administración_____
- Duración del tratamiento_____
- Reacciones Adversas_____
- Posibles interacciones _____



ANEXO No. 3: CUADRO DE OBSERVACIÓN PROCESO DE DISPENSACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

UNAN-LEÓN

FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

**CUADRO DE OBSERVACIÓN DEL PROCESO DE DISPENSACIÓN POR PARTE
DE LOS FARMACÉUTICOS.**

Pasos de la dispensación	Cumple	No Cumple
1-Recepción de la prescripción		
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar la receta <ul style="list-style-type: none"> a) Preguntar por más recetas b) Cortesía c) Amabilidad d) Educación • Identificar al paciente (El usuario es el paciente o no es el paciente) • Revisión de la prescripción <ul style="list-style-type: none"> Requisitos de la receta por parte del prescriptor <ul style="list-style-type: none"> a) Nombre de la institución b) Nombre del paciente c) Número de expediente d) Edad y sexo e) Nombre genérico del medicamento f) Concentración g) Forma farmacéutica h) Dosis e intervalo de dosificación i) Número total de unidades a entregarse en letra y dígito 		



<p>j) Firma y código del médico</p> <p>Requisitos de la receta por parte del dispensador</p> <p>k) Código del Medicamento</p> <p>l) Firma del dispensador</p> <p>m) Cantidad atendida</p>		
2- Interpretación de la receta		
<ul style="list-style-type: none"> • Verificación y Devolución de la Receta, en casos requeridos • Diagnóstico de acuerdo al medicamento prescrito • Correcta interpretación de las abreviaturas • Confirmar dosis según edad y peso del paciente • Confirmar presentación y vía de Administración del medicamento • Cálculos de la cantidad a entregar, según la duración del tratamiento • Identificar Interacciones Medicamentosas • Identificar Posibles Reacciones Adversas Medicamentosas 		
3- Preparación y etiquetado		
<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda y Localización del medicamento en la estantería • Si es fraccionamiento de un frasco de medicamentos, procedimiento adecuados e higiénicos del pre empaque • Realizar el empaque requerido en envases que permitan su conservación • Etiqueta individualizada para el paciente <ul style="list-style-type: none"> a) Nombre de la institución b) Nombre del paciente 		



<ul style="list-style-type: none"> c) Nombre genérico del medicamento d) Dosis y presentación del medicamento e) Intervalo y vía de administración del medicamento f) Instrucciones de uso y conservación g) Cantidad y fecha de vencimiento del medicamento • Etiqueta con letra legible y utilizando vocabulario adecuado para el paciente 		
<p>4- Registro de la Receta</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Receta marcada, anotada y archivada 		
<p>5- Entrega con Información al Paciente</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Entregar el medicamento al paciente con instrucciones claras • Brindar información y orientación adecuada sobre <ul style="list-style-type: none"> a) Uso y acción esperada b) Instrucciones especiales para la preparación del medicamento (si es necesario) c) Instrucciones especiales para su administración o utilización d) Precauciones que se deben observar durante su administración e) Efectos secundarios que pueden presentarse y cómo prevenirlos (acción requerida si éstos se presentan) f) Indicaciones de almacenamiento g) Interacciones potenciales • Verificar la comprensión de la información por parte del paciente 		



<ul style="list-style-type: none">• Seguimiento farmacoterapéutico cuando se estime conveniente		
Observaciones		



**ANEXO No. 4: CUADRO DE OBSERVACIÓN ELEMENTOS DE LAS BUENAS
PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN**

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

UNAN-LEÓN

FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

**CUADRO DE OBSERVACIÓN DE PRINCIPALES ELEMENTOS DE LAS
BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACIÓN.**

Principales elementos de las BPD	Cumple	No Cumple
Área de Recepción		
• Sector destinado al acto de dispensación.		
• Espacio Suficiente.		
Recepta o prescripción		
• Receta oficial.		
Documentación		
• Registro de las recetas.		
Información y comunicación		
• Orientación profesional para alcanzar los objetivos de la Farmacoterapia (Dosis, Administración, preparación, conservación, efectos adversos e interacciones, riesgos del incumplimiento de tratamiento, riesgos de la automedicación y riesgos del mal uso del medicamento).		
• Reforzar las indicaciones del prescriptor, en cuanto a los hábitos higiénicos-sanitarios y alimentarios.		



• Vocabulario adecuado.			
• Verificar la comprensión del usuario			
• Privacidad y confidencialidad de la información del paciente.			
Fuente de información de los conocimientos			
• Información Objetiva			
• Fuentes confiables con respaldos científicos.			
• Educación continua y permanente.			
Vestimenta e identificación			
• Gabacha			
• Identificación			
Deontología			
• Respetar las Normas Éticas			
Observaciones			



ANEXO No. 5: FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE DISPENSACIÓN

Flujograma del Proceso de Dispensación

