

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



FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS.

CARRERA DE FARMACIA.

TEMA:

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.

Monografía para optar al título de Licenciado Químico Farmacéutico.

AUTORES:

Br. Mariela Elizabeth Caballero Baca.

Br. Jorge Luis Campos Sirias.

Br. Joselyng Arely Cantillo Rodríguez.

TUTOR:

Lic. Beliza Pérez.

“A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD”

TEMA.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.

Agradecimiento.

A DIOS:

Agradecemos a Dios padre, que nos regaló la vida, sabiduría, inteligencia, paciencia y la gracia de tener la oportunidad de guiar esta jornada en la lucha para concluir satisfactoriamente nuestra metas profesionales.

NUESTROS PADRES:

Que nos han brindado apoyo, cariño, amor, comprensión, fortaleza; en el transcurso y desarrollo del mismo, nos han ayudado día a día en la lucha por la conclusión de nuestras metas profesionales, a ellos con mucho cariño y amor.

A LA LICENCIADA Beliza Pérez:

Que ha sido un gran apoyo moral y profesional para la elaboración de nuestro trabajo monográfico, por creer y confiar en nosotros.

A NUESTROS MAESTROS:

Que a lo largo de la carrera nos transmitieron sus conocimientos, tiempo y dedicación para forjar en nosotros un excelente profesional.

A NUESTROS AMIGOS:

Que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora seguimos siendo amigos: Denisse Alvarado, Gabriela Gutiérrez, Solieth Mairena, Eduardo Vega, Ramiro Armas, Aura Cantillo, Elder Santos.

Dedicatoria.

A Dios y a mi madre Santísima por darme la vida y la oportunidad de haber llegado hasta este momento. A mi madre Marina Sirias, por ser mi principal fuerza y motivación, por su apoyo incondicional para poder lograr esta gran meta, pero sobre todo por su gran amor y esfuerzo por sacarme siempre adelante.

A mi padre Manuel Campos y a mi hermano Marlon Campos, por acompañarme en este camino, recordarme siempre que la vida es una batalla que gana solamente el más fuerte.

A mi segunda madre Maritza Sirias, quien desde el cielo goza de alegría por este gran logro junto a mi abuelita Margarita Salinas. A mis tías Josefa Sirias y Johana Sirias por su apoyo y amor incondicional aun en los momentos más difíciles.

Br. Jorge Luis Campos Sirias.

Dedicatoria.

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres Carmen Rodríguez y Wilber Cantillo por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

A Mis hermanos, Aura Cantillo y Wilber Cantillo por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

A mis amigos y familiares por todo el apoyo incondicional que me brindaron y a enseñarme a nunca rendirme.

Br. Joselyng Arely Cantillo Rodríguez

Dedicatoria

Dedico esta tesis primeramente a Dios, por permitirme tener vida, salud y poder lograr un propósito más que es ser Lic. Química farmacéutica.

A mis padres Esteban Caballero y Mercedes Baca por brindarme su amor, apoyo, comprensión y educación durante esta larga y hermosa carrera.

A mi madrina Argentina Rojas, por su ayuda, consejos y apoyo.

A mis hermanas Martha que, con sus consejos, su amor incondicional he sabido que la vida es de lograr los planes futuros. A mi hermana Oneyda Caballero que en paz descansa una joven que fue gran parte de mi vida, alegre, positiva, con planes futuros, consejos que nunca olvidare, más que una hermana una buena amiga, la mejor de las madres para su hija nuestra pequeña Oneydita le agradezco infinitamente a Dios por este logro para darle un buen futuro a mi sobrina-ahijada Oneydita.

Br. Mariela Elizabeth Caballero Baca

INDICE.

I.	Introducción.....	1
II.	Antecedentes.....	3
III.	Justificación.....	7
IV.	Planteamiento del problema.....	8
V.	Objetivo general	9
VI.	Objetivo específico.	
VII.	Marco teórico.....	10
VIII.	Hipótesis.....	39
IX.	Material y método.	40
	1. Tipo de estudio.	
	2. Universo.	
	3. Muestra.	
	4. Muestreo.	
	5. Variables de estudio.	
	6. Cruce de variables.	
	7. Operacionalizacion de variable.	
	8. Criterios de inclusión.	
	9. Criterios de exclusión.	
	10. Método para recolectar información.	
	11. Instrumento para recolectar información.	
	12. Tipo de fuentes de información.	
	13. Proceso de la información.	

X.	Resultados y Análisis de Resultados.....	44
XI.	Conclusión.....	52
XII.	Recomendaciones.....	54
XIII.	Bibliografía.....	55
XIV.	Anexos.....	58



I. INTRODUCCIÓN.

La atención farmacéutica es un concepto innovador en la práctica de farmacia, que surgió a mediados de los años setenta. Establece que todos los profesionales sanitarios deben asumir la responsabilidad de los resultados de la farmacoterapia en sus pacientes.

La atención farmacéutica es un proceso cooperativo para la provisión responsable de terapia farmacológica a un paciente considerado individualmente. Sus objetivos son buscar, prevenir y resolver problemas relacionados con los medicamentos, para tratar de alcanzar los resultados de salud esperados, y mantener o mejorar la calidad de vida del paciente. Esta también incluye el compromiso que requieren y merecen la consideración, preocupación y confianza de los farmacéuticos.^{8, 13}

La dispensación juega un rol importante y según la ley 292, ley de medicamentos y farmacias, artículo 75 incisos “a” sobre las responsabilidades del regente farmacéutico, cita de forma textual:

- Realizar la atención al público a través de la dispensación de las recetas e información necesaria para el uso del medicamento, lo que incluye indicaciones, contraindicaciones, efectos secundarios e interacciones medicamentosas.¹⁶

La dispensación no es más que 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.¹

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



Según el código español de ética farmacéutica, la primera responsabilidad del farmacéutico es procurar el bienestar del paciente, para ello debe cumplir con los correctos farmacéuticos que competen al ejercicio de su profesión:

- Paciente correcto.
- Medicamento correcto.
- Dosis correcta.
- Estado correcto.
- Información correcta.
- Costo correcto.⁶

En nuestro estudio evaluamos la calidad de atención brindada hacia los pacientes que asisten a la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori (PMN), de la ciudad de León, durante el mes de Septiembre 2018.

Valoramos la atención farmacéutica en dicho centro, a través de la aplicación de tablas que median las buenas prácticas de dispensación y el cumplimiento de los correctos farmacéuticos, aplicamos encuesta a pacientes para identificar si recibe el tratamiento completo, con información clara y precisa, así determinamos el grado de conformidad del paciente.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



II. ANTECEDENTES.

*En un estudio realizado sobre “Diseño de un instrumento para evaluar la calidad del proceso de distribución de medicamentos en el servicio de farmacia del Hospital Nacional Zacamil” llevado a cabo por el Dr. Juan José Fernández en julio 2008, ciudad de San Salvador, El Salvador, Centroamérica.

Se determinaron los siguientes resultados;

- El 95.45% de los usuarios expresaron que se les informa como utilizar su medicación y 4.55% dijeron que no se les informó como utilizarlos.
- El 100% del personal de farmacia ha detectado errores involucrado con las prescripciones médicas.
- El error con mayor frecuencia ha sido el de las dosis equivocada del medicamento prescrito con un 54.54% y el menos frecuente es la falta del nombre del paciente con un 18.18%.
- El 77.27% de los pacientes expresó recibir un buen trato por parte del personal de la farmacia y 1.56% expresó haber recibido maltrato por parte de dichos trabajadores.
- Un 72.72% de los usuarios señalaron que el trato del personal del servicio de farmacia es bueno, el 12.12% que es excelente, el 9.09% que es regular y el 1.56% que es malo.15

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



* Estudiantes de la universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, de la carrera de farmacia, realizaron una investigación sobre Atención farmacéutica brindada a usuarios que asisten a las farmacias privadas del centro y noroeste de la ciudad de León, Enero-Mayo 2013. Al realizar este estudio se evaluó, determinó, y se analizó la atención brindada a 90 de los usuarios que concurren las farmacias privadas y se determinó el conocimiento del profesional farmacéutico que laboran en la farmacias.

Dicha investigación arrojó los siguientes datos:

En la escala de muy bueno el conocimiento del profesional farmacéutico con 40% y el 33.33% para el cumplimiento del servicio de dispensación, excelente con un 45% el conocimiento de la indicación farmacéutica por parte del farmacéutico

En un 41.67% se cumplió con el servicio de atención farmacéutica y no se les brindó al 58.33%.

Con respecto a la calidad de la atención farmacéutica la determinaron los 180 usuarios que asistieron a dicha farmacias evaluando con respecto a la información y verificación de la información brindada y al interés que mostraba el farmacéutico hacia el usuario; en la escala de bueno a excelente (70-100) siendo este el parámetro considerado en dicho estudio para decir que si hubo calidad para 37.50% y no para 62.50%.

Observando que si hay mayor cumplimiento de calidad, lo cual significa que el porcentaje de cumplimiento en ambos procesos es de 41.67% pero solo al 37.50% se les informó sobre el medicamento y se les mostró interés lo cual indica que hubo una buena comunicación entre usuario – farmacéutico; e incumplen en brindar ambos procesos el 58.33%, siendo mayor que el cumplimiento y no hubo calidad para el 62.50% indicando que no hubo información ni interés alguno hacia el usuario menos, una comunicación.¹³

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



* Otro estudio del año 2014 de una tesis sobre Cumplimiento en las buenas prácticas en farmacia en el centro de salud “Félix Pedro Picado” de Sutiava, municipio de León periodo de febrero- mayo 2014. El cual fue elaborado por estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN- León) de la carrera de farmacia el cual trata de evaluar y verificar el cumplimiento de las buenas prácticas en farmacia y su procesos de dispensación que se les brindan a los pacientes.

Grado de conocimiento y cumplimiento de las buenas prácticas en farmacia, se puede confirmar que el farmacéutico cuenta con un grado aceptable de conocimiento de las BPF, ya que manifiesta durante la práctica la mayoría de los elementos necesarios para una adecuada dispensación siendo el núcleo elemental de la práctica farmacéutica, lo que responde a las necesidades de las personas que utilizan los servicios farmacéuticos para ofrecer una atención óptima y basada en la evidencia.

Procesos de dispensación y cumplimiento de las buenas prácticas en farmacia se concluyó que si cumplían con un total del 100% las prácticas en farmacia como son la recepción, interpretación, preparación, registro, entrega e información. Lo que garantiza que el proceso de dispensación es llevado a cabo en condiciones óptimas de trabajo, una adecuada supervisión por parte del farmacéutico, agilidad suficiente.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA –LEÓN.

Grado de satisfacción y procesos de dispensación se pudo concluir que el 89.1% de los 300 usuarios afectados están satisfechos con la atención brindada por parte del farmacéutico del centro de salud. Lo que hace constar que es mayor la aceptación del paciente y se siente bien al recibir un buen trato desde la recepción, interpretación, confirmación de dosis, información y todos los pasos que conllevan a los procesos de dispensación. Solo un 8.14% de los usuarios estaban insatisfecho con la atención brindada y proceso de dispensación.¹⁴

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



III. JUSTIFICACIÓN.

La calidad de los servicios médicos y especialmente en la atención farmacéutica está requiriendo de un desarrollo que aporte a un nuevo crecimiento y aplicación de conocimientos competitivos que mejoren la calidad del servicio prestado.

El pensum actual de las universidades que brindan el título de Lic. Químico Farmacéutico, imparte un sin número de componentes enfocados o basados en atención farmacéutica, esto con el fin que sus estudiantes adquieran las habilidades y conocimientos necesarios para ser competentes en un campo laboral que demanda de calidad.

Nosotros como estudiantes de la Facultad de Ciencias Químicas, que optamos a un título profesional del área farmacéutica nos mueve conocer si los profesionales que actualmente ejercen sus funciones como regentes, especialmente en el centro de salud PMN ponen en práctica todo lo conocimientos adquiridos, principalmente sobre temas de atención farmacéutica, que competen a la dispensación y la implementación de los correctos farmacéuticos, con el fin de identificar además de la calidad de atención, la calidad profesional que aporta a mejorar los servicios farmacéuticos públicos y privados, preservar la salud de los consumidores, garantizándoles la disponibilidad y accesibilidad de medicamentos eficaces, seguros y de calidad.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA –LEÓN.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

¿Se brinda una atención de calidad hacia los pacientes que asisten a la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori de la ciudad de León?

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



V. OBJETIVO GENERAL.

Evaluar la calidad de atención brindada hacia los pacientes que asisten a la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, de la ciudad de León, durante Abril- septiembre 2018.

VI. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Constatar la correcta implementación del proceso de atención farmacéutica brindada a los pacientes por parte de la farmacia del centro de salud Perla María Norori.
- Determinar el cumplimiento de los seis correctos por parte del farmacéutico en el ejercicio de sus funciones.
- Valorar la aplicación de las buenas prácticas de dispensación por parte del personal de la Farmacia hacia los pacientes.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



VII. MARCO TEÓRICO.

1. Servicios Farmacéuticos

Se entiende por servicios farmacéuticos a las funciones ó prestaciones desempeñadas por el farmacéutico:

“Es un concepto de práctica profesional en la que el paciente es el principal beneficiario de las acciones del farmacéutico. Es el compendio de actitudes, comportamientos, compromiso, inquietudes, valores éticos, funciones, conocimientos, responsabilidades y destrezas del farmacéutico en la prestación de la farmacoterapia con el objeto de lograr resultados terapéuticos definidos en la salud y calidad de vida del paciente”.(Atención Farmacéutica de OMS – Tokio 1993).

“El compromiso que asume el farmacéutico de asistir al paciente frente a la necesidad de educación sanitaria, uso racional del medicamento, en los aspectos de efectividad, seguridad, accesibilidad y cumplimiento de los tratamientos farmacológicos, documentando su intervención, trabajando en cooperación con los demás profesionales de la salud, con el fin de mejorar la calidad de vida del paciente” (Atención farmacéutica según Colegio de Farmacéuticos de la Provincia de Buenos Aires)⁸

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



2. Atención Farmacéutica.

La atención farmacéutica es un proceso cooperativo para la provisión responsable de terapia farmacológica a un paciente considerado individualmente sus objetivos son: buscar, prevenir y resolver problemas relacionados con los medicamentos para tratar de alcanzar los resultados de salud esperados y mantener o mejorar la calidad de vida del paciente. 7

Este concepto de atención farmacéutica (pharmaceutical care) adquiere importancia a partir de un trabajo publicado en 1990, por los profesores Hepler y Strand en Estados Unidos basado en publicaciones de Mikeal y Brodie I. en este trabajo se unen el concepto filosófico que Hepler tiene el problema de la mala utilización de los medicamentos, con la visión práctica para la resolución que aporta Strand, dando una definición que ha sido mundialmente aceptada. Para ellos, la atención farmacéutica es “la provisión responsable de la farmacoterapia con el propósito de alcanzar resultados concretos que mejoren la calidad de vida de cada paciente.2

La atención farmacéutica es un concepto innovador en la práctica de farmacia, que surgió a mediados de los años setenta. Establece que todos los profesionales sanitarios deben asumir la responsabilidad de los resultados de la farmacoterapia en sus pacientes. Abarca una variedad de servicios y de funciones, algunos nuevos para la farmacia, otros tradicionales que son determinados y proporcionados por los farmacéuticos atendiendo a los pacientes individualmente.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



El concepto de atención farmacéutica también incluye el compromiso expreso con el bienestar de los pacientes como individuos que requieren y merecen la consideración, preocupación y confianza de los farmacéuticos. Sin embargo, los farmacéuticos a menudo no pueden aceptar la responsabilidad de esta aplicación de la atención al paciente. Consecuentemente, pueden no documentar, monitorizar y revisar adecuadamente la asistencia proporcionada.

La “atención farmacéutica basada en la población” utiliza datos demográficos y epidemiológicos para establecer formularios o listados de medicamentos, desarrollar y monitorizar políticas farmacéuticas, desarrollar y gestionar redes farmacéuticas, preparar y analizar informes sobre utilización/coste de medicamentos, llevar a cabo revisiones sobre utilización de medicamentos y enseñar a los proveedores de políticas sobre medicamentos y de procedimientos. 4

La atención farmacéutica no existe de forma aislada de otros servicios de asistencia sanitaria. Debe ofrecerse en colaboración con pacientes, médicos, enfermeros y otros proveedores de asistencia sanitaria. Los farmacéuticos son, para los pacientes, los responsables directos del coste, calidad y resultados de la atención farmacéutica.9



3. Regla de los correctos farmacéuticos.

3.1.Paciente correcto

Se deberá verificar que la persona a la cual se le dará el medicamento es la correcta preguntándole sus antecedentes clínicos. En caso que el paciente este hospitalizado se debe Comprobar la identificación de éste, llamándolo por su nombre y revisar brazaletes de identificación.

La identificación inadecuada del paciente es la principal causa en los problemas de complicaciones asociadas a errores en la asistencia.

Los problemas de identificación se asocian con frecuencia a errores en la administración de medicamentos, intervenciones quirúrgicas, pruebas diagnósticas, transfusión de sangre, etc.³

3.2.Medicamento correcto

Los medicamentos son una de las herramientas terapéuticas más utilizadas en la actualidad. Su uso adecuado permite a la población obtener enormes beneficios en cuanto al alivio o prevención de enfermedades, mejorando el estado de salud de las personas enfermas, o modificando estados fisiológicos.

Para conseguir un uso correcto del medicamento debe existir un equilibrio entre cuatro objetivos básicos: maximizar su efecto, minimizar el riesgo, respetar la elección del paciente y minimizar los costos.



El profesional farmacéutico debe brindar el medicamento correcto a menos que la farmacia no cuente con ese medicamento prescrito por el médico, pero el farmacéutico puede cambiarlo por otro medicamento de la lista que le haya proporcionado en MINSA. Siempre y cuando lo anote en el dorso de la receta con su firma y fecha.⁵

3.3.Dosis correcta

Confirmación de la dosis correcta que se presta a los pacientes es más compleja que garantizar que se administre la medicación adecuada. La dosis de medicamento que se administra es propensa a cambiarla por lo menos en pequeñas cantidades durante el período de tratamiento. Registro de datos con los códigos de barras pueden ayudar en el mantenimiento de la coherencia de la dosis-administrada. Esto evita complicaciones y los efectos secundarios mediante la reducción de medicamentos sobredosis.⁶

3.4.Estado correcto

Debemos considerar que los medicamentos deben estar en las condiciones mejor posibles, verificado su estado físico como empaque adecuado o que no esté fuera de su empaque real, fecha de vencimiento o expiración, nombre del medicamento etc. Para ello también las condiciones de almacenamiento juegan un papel importante para que el medicamento conserve sus propiedades terapéuticas. Conservar de la humedad, la temperatura, y la luz.⁵

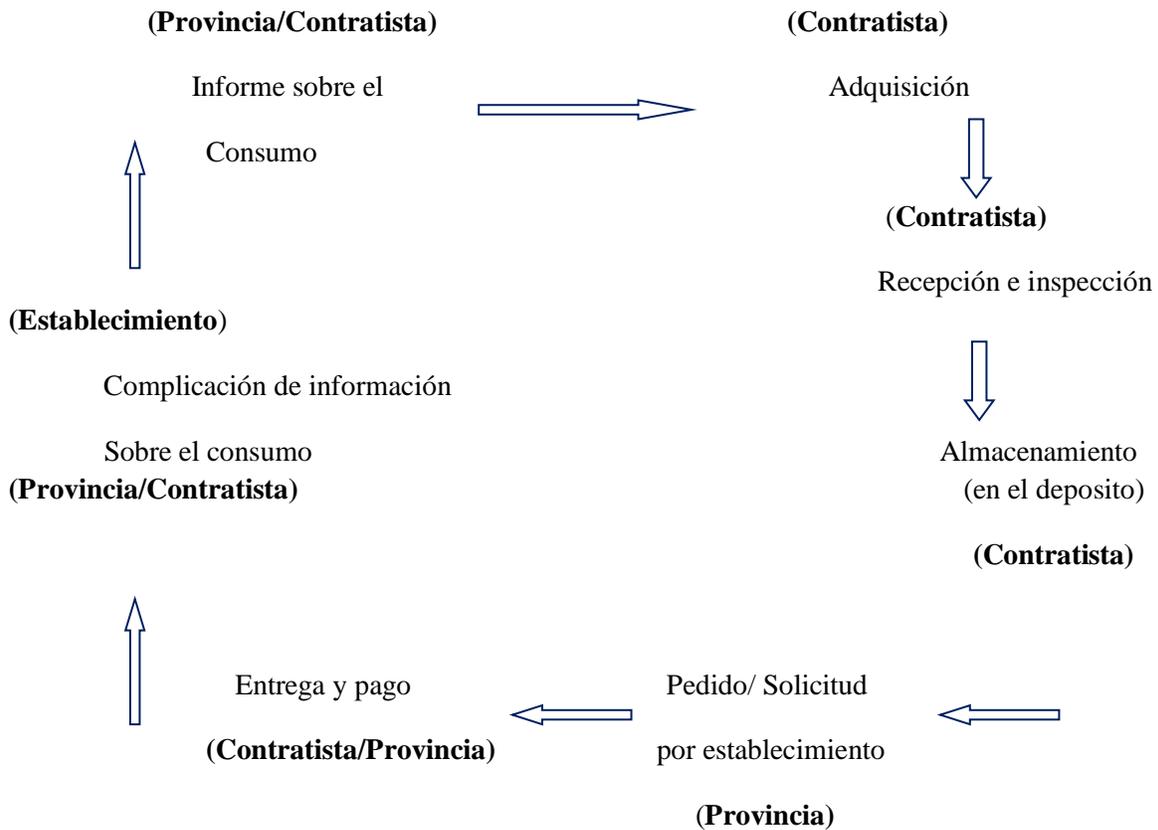
3.5.Información correcta.

La comunicación con los pacientes no solo se da con las palabras. Con expresiones no verbales y el silencio también son formas de comunicación.



Para brindar un cuidado integral es importante establecer una comunicación farmacéutico-paciente, para que este acate las recomendaciones necesarias que el profesional le informe (dosis y vías de administración, hora o intervalo de tiempo en que se deberá de tomar dicho medicamento).⁹

4. Ciclo de la dispensación de medicamentos.



Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



El proceso general de atención al paciente, se inicia en el momento en que el paciente acude al médico. En este momento él médico evaluará al paciente con el objetivo de emitir un diagnóstico, establecerá un pronóstico y finalmente instaurara un tratamiento, que en la mayoría de los casos es farmacológico. Todo el proceso finaliza con un resultado final que puede ser la curación o la muerte.

Pero este proceso general es un proceso complejo, formado por diferentes subprocesos en los que pueden intervenir diversos profesionales, cada uno de los subprocesos, a su vez, tiene la identidad propia, aportando elementos esenciales para el desarrollo del proceso general de atención al paciente. Cada subproceso constará de una estructura, un proceso y generará a su vez unos resultados.

Así como todos los médicos del mundo utilizan un método único para prestar atención médica al paciente, así también el proceso de atención farmacéutica básica debe ser único y común para todos los farmacéuticos en el mundo. Por supuesto que cada farmacéutico podrá agregar a este método básico sus habilidades profesionales y sus conocimientos para llevar a cabo el proceso, imprimiéndole un sello propio. Este consiste en la resolución de los problemas relacionados con los medicamentos, a través de un método racional y sistémico que le permite al farmacéutico entregar un servicio de calidad.



El primer paso en el proceso de la atención farmacéutica está guiado por las necesidades del paciente en relación con los medicamentos, el segundo describe las actividades del farmacéutico de cómo interactuar con el paciente de una manera estándar y sistémica, el tercero debe cumplir tres objetivos: evaluar las necesidades del paciente, usar todos los recursos disponibles para satisfacer estas necesidades y por último, completar una evaluación para determinar los resultados de la terapia en el paciente.

Estas tres etapas constituyen el núcleo del proceso. Es lo que diariamente el farmacéutico entrega a sus pacientes y es el que el paciente identifica como una labor cotidiana en las farmacias comunitarias. Es un proceso que queda documentado en la hoja de atención farmacéutica y por lo tanto, susceptible de evaluarse la calidad de la atención.

Independiente de la patología y de los medicamentos que esté recibiendo, el farmacéutico debe iniciar siempre el proceso de atención efectuando una evaluación de las necesidades del paciente relacionadas con los medicamentos. Los propósitos de este primer paso son determinar que toda la terapia que está recibiendo el paciente sea la más apropiada, la más efectiva y la más segura. Debe identificar cualquier problema relacionado con los medicamentos que pudiera interferir con la meta terapéutica, y demás problemas que pudieran producirse en el futuro con esos medicamentos.⁹



4. Prácticas de atención farmacéutica.

- a. **Dispensación**, supone una actitud activa del farmacéutico en la provisión de medicamentos.
- b. **Indicación farmacéutica**, implica la ayuda al paciente en la correcta toma de decisiones para el auto cuidado de su salud.
- c. **Seguimiento Farmacoterapéutico**, se basa en una mayor implicación del farmacéutico en el resultado del tratamiento farmacológico y el registro sistemático de la terapia que recibe el paciente. 9, 10,11.

5. Dispensación.

La dispensación, como servicio esencial del ejercicio profesional del farmacéutico, permite garantizar el acceso de la población a los medicamentos, ofrecer información suficiente para que los pacientes conozcan la correcta utilización de los mismos, así como evitar y corregir algunos problemas relacionados con los medicamentos.

La implicación activa del farmacéutico en la dispensación hace que la sociedad perciba que el medicamento es un bien sanitario y un simple objeto de consumo; además, contribuye a fortalecer la relación paciente-farmacéutico.

La receta médica entendida como herramienta de relación interprofesional y parte del proceso de dispensación, es un instrumento sanitario para mejorar la calidad asistencial.⁹

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



5.1 Servicio de 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 periodo de tiempo adecuado, con la información para su correcto proceso de uso y de acuerdo con la normativa vigente.

Para una dispensación profesional, el farmacéutico ha de tener en consideración una serie de datos o informaciones relacionadas con el paciente y sus medicamentos. De esta forma el Profesional farmacéutico, ante la solicitud de un medicamento y tras verificar de manera sistemática que el paciente o el cuidador tienen información suficiente para su efectiva y segura utilización, evalúa con la información disponible que el medicamento es adecuado para ese paciente y procede a su entrega junto con la información necesaria para un óptimo proceso de uso, garantizando la accesibilidad y el uso racional, de acuerdo con la normativa vigente.⁹

5.2 Los objetivos esenciales en el servicio de dispensación son:

- Garantizar el acceso al medicamento y entregarlo en condiciones óptimas de acuerdo con la normativa legal vigente.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



- Garantizar que el paciente conozca el proceso de uso de los medicamentos y que lo va a asumir.
- Proteger al paciente frente a la aparición de resultados negativos de los medicamentos (RNM) mediante la identificación y resolución de problemas relacionados con medicamentos.
- Identificar, en ciertos casos, resultados negativos de medicamentos (RNM) y tratar de solucionarlos.
- Detectar otras necesidades para ofrecer, en su caso, a otros servicios de atención farmacéutica, como el seguimiento Farmacoterapéutico.
- Registrar y documentar las intervenciones farmacéuticas realizadas.⁹

5.3 Problemas relacionados con medicamentos y que deben ser tomados en cuenta por el farmacéutico en el momento de la dispensación.

- Dosis, pauta y/o duración no adecuada.
- Duplicación.
- Errores o falta de información en la prescripción.
- Interacciones medicamentosas.
- Medicamentos no necesarios.
- Otros problemas de salud que afectan al tratamiento.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



- Probabilidad de efectos adversos.
- Problemas de salud insuficientemente tratados.
- Otros.⁹

5.4 Indicación farmacéutica.

La indicación farmacéutica es un servicio demandado habitualmente en farmacias, en la que el farmacéutico, como agente sanitario, desarrolla un papel fundamental optimizando el uso de la medicación en procesos auto limitado.⁹

5.5 Servicio de indicación farmacéutica.

Es el servicio profesional prestado ante la demanda de un paciente o usuario que llega a la farmacia sin saber que medicamento debe adquirir y solicita al farmacéutico el remedio más adecuado para un problema de salud concreto. Si el servicio requiere la dispensación de un medicamento, se realizará de acuerdo a la definición anterior. ⁹

6 Manual de buenas prácticas de dispensación.

6.1 Finalidad.

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.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



Las Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos (BPD) 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.¹

6.2 Objetivos.

6.2.1 Generales.

- Establecer los criterios, metodologías y requisitos para el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos.¹

6.2.2 Específicos.

- Contribuir al cumplimiento de la prescripción médica.
Orientar a los pacientes el uso adecuado de los medicamentos.
- Contribuir al seguimiento Farmacoterapéutico de pacientes según criterios específicos.
- Identificar y contribuir a la solución de los problemas relacionados con el uso de medicamentos.
- Promover la coordinación y comunicación entre los profesionales de salud.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



6.3 Ámbito de aplicación.

- El Manual de Buenas Prácticas de Dispensación, será de aplicación en todos los establecimientos farmacéuticos de dispensación públicos y privados a nivel nacional.¹

6.4 De la Dispensación de Medicamentos.

La dispensación de medicamentos es el acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado. En este acto el profesional Químico Farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado del medicamento, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y las condiciones de conservación del producto.

Corresponde a una Buena Práctica de Dispensación promover, en todo momento, el uso racional de medicamentos.

El profesional Químico Farmacéutico debe promover el acceso a medicamentos mediante una adecuada gestión de suministro de los mismos.

Es responsable así mismo, de la correcta preparación de las fórmulas magistrales y oficinales.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



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. 1

6.5 Disposiciones Específicas.

6.5.1 Del proceso de dispensación.

El proceso de dispensación de medicamentos incluye todas las 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. La correcta dispensación se debe constituir en un procedimiento que garantice la detección y corrección de errores en todas sus fases.

En el proceso de dispensación se diferencian cinco actividades principales:

- Recepción y Validación de la prescripción.
- Análisis e Interpretación de la prescripción.
- Preparación y Selección de los productos para su entrega.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



- Registros.
- Entrega de los productos e Información por el dispensador.

6.5.1.1 De la Recepción y Validación de la prescripción.

La prescripción como resultado de un proceso, concluye en una orientación diagnóstica y decisión terapéutica que es plasmada en una receta. Esta deberá ser presentada para su respectiva dispensación al profesional Químico Farmacéutico en un establecimiento legalmente registrado.

La dispensación de los medicamentos u otros productos farmacéuticos de venta bajo receta, deberá circunscribirse a las recetas que se presenten con letra clara y legible a fin de evitar errores de comprensión.

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

- Nombre, dirección y número de colegiatura del profesional que la extiende y nombre del establecimiento de salud cuando se trate de recetas estandarizadas.
- Identificación del paciente: Nombres y apellidos del paciente.
- Nombre del producto farmacéutico objeto de la prescripción en su denominación común internacional (DCI).

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



- Concentración y forma farmacéutica.
- Posología, indicando el número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento.
- Lugar y fechas de expedición y expiración de la receta.
- Sello y firma del prescriptor que la extiende.

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

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

En caso de no atención de la receta, se comunicará al paciente sobre el problema detectado, cuidándose de no cuestionar la actuación de otros profesionales sanitarios.

Vencido el plazo de validez de la receta fijado por el prescriptor, no podrá dispensarse contra su presentación, ningún producto de venta bajo receta médica.¹



6.5.1.2 Del Análisis e Interpretación de la prescripción.

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

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 33° de la Ley General de Salud, el profesional Químico Farmacéutico está facultado para ofrecer al usuario alternativas de medicamentos química y farmacológicamente equivalentes al prescrito en la receta, en igual forma farmacéutica y dosis. Debiendo además abstenerse de inducir al usuario a adquirir algunas de dichas alternativas.¹

6.5.1.3 De la Preparación y Selección de los productos para su entrega.

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

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



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

Antes de su entrega, se debe comprobar que el o los productos tienen el aspecto adecuado, verificando que los envases primario y secundario se encuentren en buenas condiciones.

El rotulado de ambos envases debe corresponder al mismo producto y cumplir con las especificaciones establecidas en las normas legales vigentes.

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

Los productos deberán acondicionarse en un empaque seguro para su conservación y traslado, respetando la cadena de frío cuando corresponda.

Los productos que se dispensan en unidades inferiores al contenido del envase primario deberán acondicionarse en envases en los cuales se consignará, por lo menos, la siguiente información:

- Nombre y dirección del establecimiento.
- Nombre del producto.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



- Concentración del principio activo.
- Vía de administración.
- Fecha de vencimiento.
- Número de lote.

En la elaboración de preparados magistrales u oficinales se debe calcular la cantidad del producto para un tratamiento completo y se recomienda el seguimiento de normas de higiene estrictas, especialmente el lavado de manos, así como la utilización de adecuados implementos para evitar contaminación. Su elaboración deberá ajustarse a los requerimientos y exigencias de las normas legales vigentes.

A fin de evitar errores, se debe implementar procedimientos de auto verificación que garanticen la calidad y exactitud de la atención brindada.¹

6.5.1.4 De los registros.

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

Los registros deberán realizarse de acuerdo con las normas legales vigentes.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



La utilización de sistemas informáticos permite conservar toda esta información, la que podrá ser recuperada para la elaboración de los informes correspondientes.

Terminada la dispensación de una receta de preparados magistrales, se colocará en ella el sello del establecimiento, el nombre de la persona que elaboró el preparado y fecha de preparación. La receta deberá ser copiada en el libro de recetas del establecimiento dispensador, en orden correlativo y cronológico.

Cuando el profesional Químico Farmacéutico dispense un medicamento alternativo al prescrito, deberá anotar al dorso de la receta el nombre de la alternativa dispensada, el nombre del laboratorio fabricante, así como la fecha en que se efectúa la dispensación y su firma.¹

6.5.1.5 De la Entrega de los productos e Información por el dispensador.

Los medicamentos, deben entregarse al paciente o su representante con instrucciones claras, añadiendo la información que se estime conveniente. El profesional Químico Farmacéutico es responsable de brindar información y orientación sobre la administración, uso y dosis del producto farmacéutico, sus interacciones medicamentosas, sus reacciones adversas y sus condiciones de conservación. Cuando estime conveniente, siempre que se den las

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



condiciones necesarias y se cumpla con las normas legales al respecto, propondrá al paciente o su representante el seguimiento Farmacoterapéutico correspondiente, en base a criterios previamente establecidos.

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

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

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

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

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

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



A fin de brindar una adecuada información a los pacientes, se deberá tener acceso a información científica independiente y actualizada sobre los medicamentos, a la información referida a primeros auxilios y emergencias toxicológicas, y a información oficial sobre las alternativas farmacéuticas de medicamentos.¹

6.6 Del entorno para el servicio de dispensación.

La base para una práctica correcta de dispensación de medicamentos, la proporciona un entorno de trabajo adecuado; los ambientes en que realiza la dispensación deben ser limpios, seguros y organizados. Una adecuada organización se hace imprescindible a fin de que la dispensación se realice de manera exacta y eficiente.¹

6.6.1 Ambiente físico.

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

El ambiente físico debe mantenerse limpio, sin polvo ni suciedad. Aunque el área de atención debe ser accesible para los pacientes, se prestará la debida atención para que esté situado en un lugar protegido del polvo, la suciedad y la polución.¹



6.6.1.1 Estanterías y superficies utilizadas durante el trabajo.

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

Los alimentos y bebidas deben mantenerse fuera del área de dispensación.

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

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

Los líquidos derramados deben secarse inmediatamente, especialmente si son viscosos, dulces o resulten atractivos para los insectos.¹

6.6.1.2 Medicamentos, equipo y materiales de envasado.

Todos los medicamentos en general, deben almacenarse en forma organizada en los estantes, manteniendo sus rotulados al alcance de la vista y debidamente conservados. Las

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



condiciones de almacenamiento recomendadas en lo que se refiere a temperatura, luz y humedad deben cumplirse estrictamente a fin de mantener la calidad de los productos. Es fundamental la limpieza de los equipos y materiales que se utilizan en el almacenamiento y el acto de dispensación.

Se debe establecer un sistema de rotación de existencias que minimice el vencimiento de productos.¹

6.6.2 Del personal.

El personal que participa en la dispensación y expendio debe estar adecuadamente identificado, mantener una higiene personal correcta y llevar prendas de vestir limpias y que protejan.¹

6.6.2.1 Del Químico Farmacéutico.

El Profesional Químico Farmacéutico del establecimiento farmacéutico deberá:

- Participar y promover la selección de los medicamentos necesarios para la comunidad aplicando criterios de uso racional.
- Establecer una eficaz y segura dispensación de medicamentos, verificando entre otros, el registro sanitario y fecha de vencimiento de los medicamentos disponibles en el establecimiento farmacéutico de dispensación.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



- Adoptar una actitud orientadora y educadora de los pacientes en todo lo relacionado a los medicamentos.
- Promover la adherencia de los pacientes al tratamiento prescrito.
- Seleccionar, capacitar y supervisar al personal auxiliar de cuyas acciones en este proceso, el profesional Químico Farmacéutico es el directo responsable.
- Mantenerse actualizado para absolver en forma adecuada las interrogantes e inquietudes de los pacientes, controlando el auto diagnóstico y la automedicación.
- Cumplir y hacer cumplir las Buenas Prácticas de Almacenamiento en lo que corresponda.
- Cumplir las normas legales y sanitarias correspondientes.

En el acto de dispensación de medicamentos se deben tener presente los deberes éticos profesionales con el paciente y el debido respeto entre los profesionales de la salud. Se debe actuar con la seguridad que da el respaldo científico, sin olvidar las limitaciones propias de la profesión farmacéutica.¹



6.6.2.2 Del Personal Auxiliar.

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

El personal auxiliar está impedido, bajo responsabilidad del profesional Químico Farmacéutico regente y del propietario del establecimiento de dispensación, de realizar actos correspondientes a la dispensación o de ofrecer a los usuarios alternativas al medicamento prescrito.

La dispensación de medicamentos es de responsabilidad exclusiva del profesional Químico Farmacéutico.¹

6.6.3 De la documentación.

La documentación de las prestaciones farmacéuticas posibilita la obtención de datos estadísticos que contribuyan a alcanzar mejoras en la atención sanitaria en general y en el uso de los medicamentos en particular, en tal sentido, los establecimientos farmacéuticos donde se dispense medicamentos deben contar con los siguientes libros oficiales, los cuales deberán estar foliados, debidamente actualizados y a disposición de los inspectores.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



- Libro de recetas, cuando se preparen fórmulas magistrales y oficinales, las que serán copiadas en orden correlativo y cronológico.
- Libro del control de estupefacientes y psicotrópicos, donde se registra la dispensación de sustancias o medicamentos controlados. Cada uno de los folios de este libro deberá estar visado por la dependencia desconcentrada de salud de nivel territorial correspondiente.
- Libro de ocurrencias, donde se anotará los cambios en el horario de trabajo y la rotación de los profesional es químicos farmacéuticos que laboran en el establecimiento, así como las ausencias del regente y otras observaciones relativas al funcionamiento del establecimiento que se estime conveniente.¹

6.7 Responsabilidades.

- El Ministerio de Salud a través de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas es responsable de difundir, dirigir, supervisar, monitorear evaluar el cumplimiento de este Manual en las diversas instancias de los sub. Sectores público y privado.
- El cumplimiento del presente Manual es de responsabilidad de las autoridades sanitarias competentes de las dependencias del Ministerio de Salud, así como de los establecimientos de salud públicos y privados a nivel nacional.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA –LEÓN.

- Las actividades de dispensación se harán bajo la responsabilidad del Químico Farmacéutico en las farmacias, boticas y servicios de farmacia de los establecimientos de salud de los sectores públicos y privados, en los que se dispensan medicamentos; y/o se preparan fórmulas magistrales y oficinales.¹

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA –LEÓN.

VIII. HIPÓTESIS.

- La atención brindada hacia los pacientes que asisten a la Farmacia del centro de Salud Perla María Norori, León es de calidad.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



IX. MATERIAL Y MÉTODO.

1. Tipo de estudio:

- No experimental, de corte transversal, descriptivo.

2. Universo:

Todos los pacientes que asisten al Centro de salud Perla María Norori en el periodo de Septiembre del año 2018

3. Muestra:

400 pacientes (equivalente al 10%) que reciben medicamentos en la farmacia del centro de salud Perla María Norori.

4. Muestreo:

Cualitativo, aleatorio simple, probabilístico.

5. Variables de estudio.

- Atención farmacéutica.
- Cumplimiento de los correctos farmacéuticos.
- Aplicación de las buenas prácticas de dispensación.

6. Cruce de variables.

- Atención farmacéutica vs cumplimiento de los correctos farmacéuticos.
- Atención farmacéutica vs Aplicación de las buenas prácticas de dispensación.
- Cumplimiento de los correctos Farmacéuticos vs Aplicación de las buenas prácticas de dispensación.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



7. Operacionalización de variable.

Nombre de la Variable.	Definición.	Indicadores.	Escala de medida.	
			N°	%
Atención Farmacéutica	La atención farmacéutica es un proceso cooperativo para la provisión responsable de terapia farmacológica a un paciente considerado individualmente sus objetivos son: buscar, prevenir y resolver problemas relacionados con los medicamentos para tratar de alcanzar los resultados de salud esperados y mantener o mejorar la calidad de vida del paciente.	-Mala. -Buena. -Excelente.	N°	%
Cumplimiento de los correctos Farmacéuticos.	Directrices o especificaciones establecidas por el MINSA para minimizar al máximo la posibilidad de un error en la atención Farmacéutica.	-Paciente correcto: Mala: de 0 a 59% Buena: de 60 a 89% Excelente: de 90 a 100%	N°	%
		-Medicamento correcto: Mala: de 0 a 59% Buena: de 60 a 89% Excelente: de 90 a 100%	N°	%
		-Estado correcto: Mala: de 0 a 59% Buena: de 60 a 89% Excelente: de 90 a 100%	N°	%
		-Dosis correcta: Mala: de 0 a 59% Buena: de 60 a 89% Excelente: de 90 a 100%	N°	%
		-Información correcta: Mala: de 0 a 59% Buena: de 60 a 89% Excelente: de 90 a 100%	N°	%
Aplicación de las Buenas prácticas de Dispensación.	Es un proceso detallado para el ejercicio profesional del farmacéutico, que permite garantizar y evaluar de forma individual que el paciente reciba y utilice los medicamentos de forma adecuada, en dosis e intervalos de tiempo y con información correcta.	-Análisis e interpretación de la receta: Mala: de 0 a 59% Buena: de 60 a 89% Excelente: de 90 a 100%	N°	%
		-Preparación y selección del producto. Mala: de 0 a 59% Buena: de 60 a 89% Excelente: de 90 a 100%	N°	%
		-Registro. Mala: de 0 a 59% Buena: de 60 a 89% Excelente: de 90 a 100%	N°	%
		-Información por parte del farmacéutico. Mala: de 0 a 59% Buena: de 60 a 89% Excelente: de 90 a 100%	N°	%

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



8. Criterios de inclusión.

- Pacientes que asisten a la farmacia del centro de salud PMN.
- Pacientes que reciben medicamentos en la farmacia del centro de salud PMN.

9. Criterios de exclusión.

- Pacientes que no asisten a la farmacia del centro de salud PMN.
- Pacientes que no reciben medicamentos en la farmacia del centro de salud PMN.

10. Métodos para recolectar información.

- Observación.
- Fichas evaluativas.
- Encuesta.

11. Instrumento para recolectar información.

- Fichas evaluativas.
- Encuesta.

12. Tipos de fuentes de información.

- Primaria (Libros, revistas científicas y normas técnicas de BPD y correctos Farmacéuticos.)
- Secundaria (investigaciones monografías y enciclopedias.)

13. Procesamiento de la información:

- La información se procesó en el orden de los objetivos através de base de datos diseñadas en el programa MICROSOFT EXCEL, la cual permitió el ingreso de la

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA –LEÓN.

información recolectada para obtener los resultados y gráficas de las variables y así cumplir el establecimiento de la definición de “Calidad de la atención brindada a los pacientes que son atendidos en la Farmacia del centro de Salud Perla María Norori”.

Se considera como atención de calidad:

- Cumplimiento de los correctos Farmacéuticos en porcentajes entre los rangos de 90 a 100%.
- Aplicación de las Buenas Prácticas de Dispensación en porcentajes entre los rangos de 90 a 100%.
- Cumplimiento del proceso de Atención Farmacéutico en porcentajes entre los rangos de 90 a 100%.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



X. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.

Tabla N° 1

Atención Farmacéutica VS Cumplimiento de los correctos Farmacéuticos.

Atención Farmacéutica Vs Cumplimiento de los correctos Farmacéuticos.									
Atención Farmacéutica.									
		Mala N°	Mala %	Bueno N°	Bueno %	Excelen te N°	Excelen te %	Total de prescripcio es N°	Total de prescripciones %
C o r r e c t o s F a r m a c e u t i c o s.	Paciente correcto.	20	5%	-----	-----	380	95%	400	100%
	Medicamento correcto.	-----	-----	-----	-----	400	100%	400	100%
	Estado correcto.	-----	-----	-----	-----	400	100%	400	100%
	Dosis correcta.	16	4%	-----	-----	384	96%	400	100%
	Información correcta.	136	34%	264	66%	-----	-----	400	100%
	Total de valoraciones	172	8.6%	264	8.1%	1,564	78.2%	2,000	100%

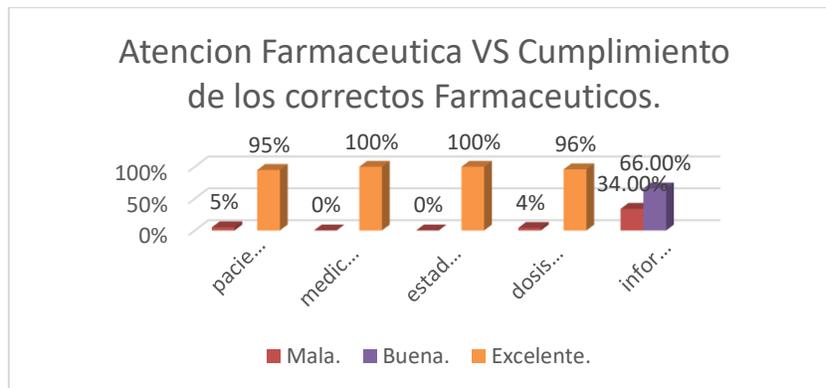
Fuente de información: encuesta y ficha evaluativa.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



Grafico N°1

Atención Farmacéutica VS Cumplimiento de los correctos Farmacéuticos.



Fuente de información: encuesta y ficha evaluativa.

Análisis de resultado:

Se cumplió en un 66% con la información correcta, según los parámetros establecidos en un rango de 60 a 89% se considera que el cumplimiento de este correcto fue aplicado como Bueno y como un 34% no se cumplió, esto se debió a la gran cantidad de pacientes que retiran medicamentos por día y el corto tiempo que tiene el despachador en ejecutar el acto de dispensación.

Se cumplió en un 95% con el paciente correcto y un 5% considerado como mala no se cumplió; con un 100% el medicamento correcto y estado correcto se cumplió de forma excelente; con un 4% considerado como malo no se cumplió con la dosificación correcta y en un 96% se cumplió de forma excelente. Según los parámetros establecidos en un rango de 90 a 100% se considera que fue una excelente atención, el dispensador asumió con gran responsabilidad su deber de identificar si el paciente que está siendo atendido corresponde al nombre, sexo y edad, haciendo

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del

Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA –LEÓN.

entrega del medicamento reflejado en la prescripción, concentración y dosis completa, forma farmacéutica correspondiente y en perfecto estado.

Tabla N° 2

Atención Farmacéutica VS Aplicación de las BPD.

Atención Farmacéutica VS Aplicación de las BPD.									
Atención Farmacéutica.									
B u e n a s P r a c t i c a s d e D i s p e n s a c i o n.		Mala N°	Mala. %	Buena N°	Buena. %	Excelente N°	Excelente. %	Total de prescripciones N°	Total de prescripciones %
	Recepción y validación de la receta.	16	4%	-----	-----	384	96%	400	100%
	Análisis e interpretación de la receta.	16	4%	-----	-----	384	96%	400	100%
	Preparación y selección del producto.	16	4%	-----	-----	384	96%	400	100%
	Registro.	32	8%	-----	-----	368	92%	400	100%
	Información por parte del farmacéutico.	136	34%	264	66%	-----	-----	400	100%
	Total de valoraciones	216	10.8%	264	13.2%	1,520	76%	2,000	100%

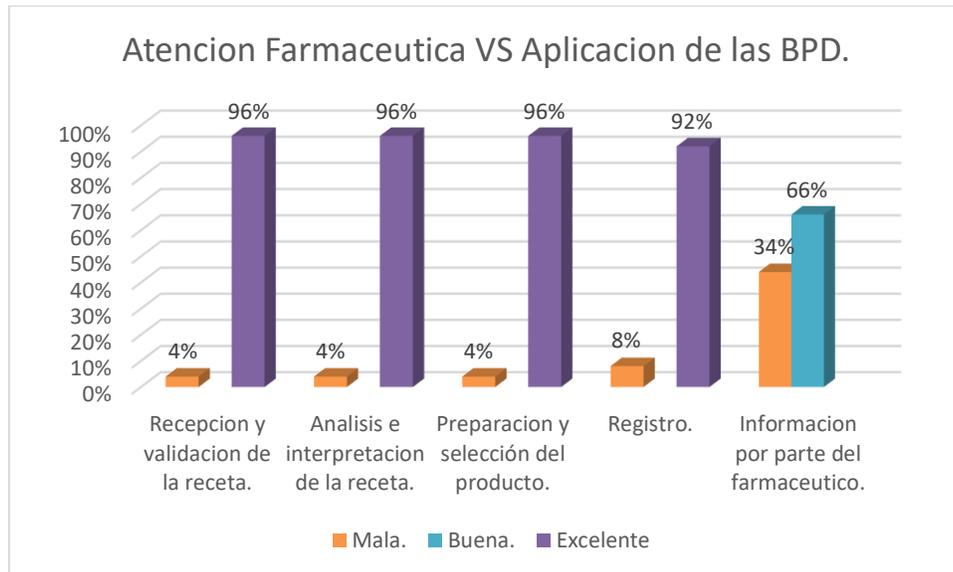
Fuente de información: encuestas y ficha evaluativa.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



Gráfico N°2

Atención Farmacéutica VS Aplicación de las BPD.



Fuente de información: encuesta y ficha evaluativa.

Análisis de resultado:

Se aplicó en un 96% correctamente los procesos de recepción y validación de la receta, análisis e interpretación de la receta, preparación y selección del producto, según los parámetros establecidos entre de 90 a 100% se considera que la calidad de atención brindada en estos procesos fue Excelente. El dispensador evaluó todos los datos contenidos en la receta (nombre, edad, sexo, número de expediente, fecha, sello, código y firma), interpretó adecuadamente los datos contenidos en la prescripción (medicamento, acción terapéutica, vías de administración, dosificación/intervalo de tiempo y cantidades a dispensar). Y en el proceso de la preparación y

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA –LEÓN.

selección del producto tomó en cuenta los criterios del estado correcto del medicamento (estado del empaque, fecha de vencimiento, agentes contaminantes y condiciones de almacenamiento), y solo un 4% fueron aplicados de forma ineficiente.

Se aplicó en un 92% de forma excelente el proceso del registro, según los parámetros establecidos entre 90% a 100% consideramos que es excelente, y con un 8% se aplicó de forma ineficiente; el proceso de la información por parte de la dispensación se vio reflejada en un 60% considerado como bueno, ya que se encuentra entre los parámetros de 60 a 89% y de forma ineficiente con un 34%.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



Cumplimiento de los correctos VS Aplicación de las BPD

Cumplimiento de los correctos Farmacéuticos VS Aplicación de las BPD

Buenas Prácticas de Dispensación.

-C o r r e c t o s F a r m a c é u t i c o s.		Recepción y validación de la receta N°	Recepción y validación de la receta %	Registro N°	Análisis e interpretación de la receta	Preparación y selección del producto N° N°	Registro %	Análisis e interpretación de la receta %	Preparación y selección del producto %	Información por parte del farmacéutico N°	Información por parte del farmacéutico %	No cumple N°	No cumple %	Total N°	Total %	
	Paciente correcto.	370	95.5%										30	4.5%	400	100%
	Medicamento correcto.				384			96%					16	4%	400	100%
	Estado correcto.			392			98%						8	2%	400	100%
	Dosis correcta.				380			95%					20	5%	400	100%
	Información correcta.									264	66%		136	34%	400	100%
	Total de valoraciones.	370	18.5%	392	764		19.6%	38.2%		264	13.2%		210	10.5%	2,000	100%

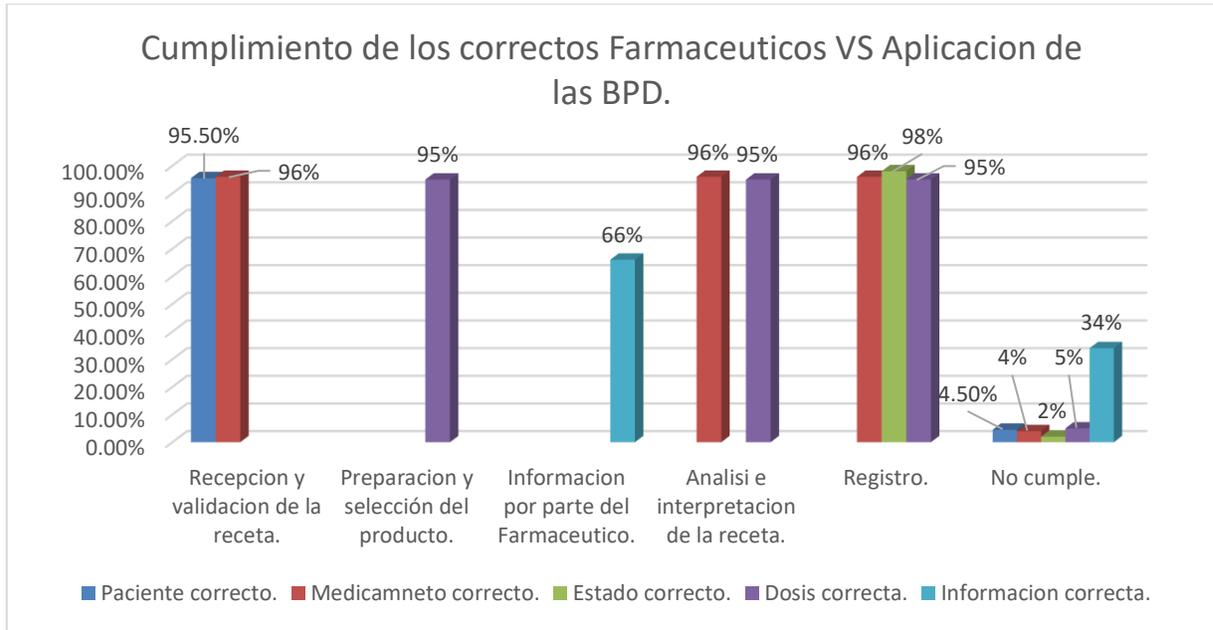
Fuente de información: encuestas y ficha evaluativas.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



Gráfico N° 3

Cumplimiento de los correctos farmacéuticos Vs Aplicación de las BPD.



Fuente de información: encuesta y fichas evaluativas.

Análisis de resultado:

El cumplimiento del correcto farmacéutico correspondiente a la identificación del paciente se vio aplicada en el proceso de recepción y validación de la receta con un 95.5%, y no aplicada en un 4.5%; el cumplimiento en la entrega del medicamento correcto con un 96% se vio aplicada en los procesos de análisis e interpretación de la receta, preparación y selección del producto, el registro, y no se vio aplicada en un 4%; el cumplimiento del criterio de la dosis correcta con un 95% se vio aplicada en el proceso del análisis e interpretación de la receta, preparación y selección del producto, el registro, y no aplicada en un 5%; con un 98% el cumplimiento del estado correcto fue aplicado en el proceso de registro, y en un 2% no se aplicó; el cumplimiento

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA –LEÓN.

de la dosis correcta con 95% se aplicó en el proceso de análisis e interpretación de la receta, preparación y selección del producto, y registro, y en un 5% no fue aplicada; el cumplimiento de la información por parte del dispensador se aplicó en un 66%, y no aplicada en un 34%.

El cumplimiento de cada uno de los correctos farmacéuticos debe ser implementado de forma responsable en cada uno de los procesos que conlleva el acto de dispensación, pero se ven reflejados unos más que otros dependiendo del proceso, por lo que pudimos obtener rangos altos o porcentajes que mostraron el nivel de calidad en la atención brindada a los pacientes en el centro de salud PMN, aun en el proceso de la información por parte del dispensador con un 63%, considerando los rangos de 60 a 89% como buenos.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



XI. CONCLUSIÓN.

Realizando una evaluación detallada de los datos de nuestro estudio, y haciendo uso de material y método de recolección de información como fueron la encuesta y fichas evaluativas.

Determinamos que en la farmacia se cumple con los correctos farmacéuticos basándonos en los siguientes datos:

- ✓ Con un 95% el cumplimiento del paciente correcto fue excelente, y en 5% fue mala.
- ✓ En un 100% en medicamento correcto y el estado correcto fue cumplido en forma excelente.
- ✓ El cumplimiento de la dosis correcta en un 96% fue excelente y en un 4% fue mala.
- ✓ La información correcta obtuvo un buen cumplimiento del 66% y con un 34% fue buena.

Valoramos la aplicación de las Buenas Prácticas de Dispensación por parte del personal de la farmacia hacia los pacientes basándonos en los siguientes datos:

- ✓ Los procesos de recepción y validación de la receta, análisis e interpretación de la receta. Preparación y selección del producto fueron aplicado de forma excelente con un 96% y mala con un 4%.
- ✓ El proceso del registro fue aplicado de forma excelente en un 92% y 8% de forma mala.
- ✓ La información por parte del farmacéutico fue buena en un 66% y mala un 34%.

Logramos constatar la correcta implementación del proceso de atención Farmacéutica brindada a pacientes que asisten a la farmacia del centro de salud Perla María Norori (PMN), de la ciudad de León basándonos en los siguientes datos:

- ✓ En el proceso de la recepción y validación de la receta se cumplió con el criterio del paciente correcto con un 95% y con un 5% no se aplicó.
- ✓ En los procesos de análisis e interpretación de la receta, preparación y selección del producto, y registro se cumplió con el criterio del medicamento correcto con un 96% y en un 4% no se aplicó.
- ✓ En el proceso de preparación y selección del producto, se cumplió con el criterio del estado correcto con un 98% y en un 2% no se aplicó.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del

Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA –LEÓN.

- ✓ En los procesos de análisis e interpretación de la receta, preparación y selección del producto, y registro se cumplió la dosis correcta con un 95% y en un 5% no se aplicó.
- ✓ Con un 63% se cumplió y aplicó la información correcta por parte del dispensador y en un 37% no se aplicó.

Según los altos porcentajes en cada uno de los procesos se cumplió adecuadamente con los correctos farmacéuticos, y con bajos porcentajes un mal cumplimiento de los mismos, esto bajos porcentajes representan:

- ✓ Paciente que retiraban medicamentos con prescripciones de otros pacientes, ya sea por incapacidad física, falta de tiempo, estado emocional.
- ✓ Uso racional de insumos médicos.
- ✓ El dispensador no prestaba atención en ciertos casos a datos generales contenidos en la receta (nombre del paciente, edad, sexo, fecha, sellos, firma del médico, código del médico.)
- ✓ Falta de atención del dispensador al momento de preparar el producto.
- ✓ Un desbalance en el registro al momento de cuadrar las cantidades en existencias VS cantidades dispensadas.
- ✓ Información incompleta por parte del dispensador.

A pesar de esos pequeños errores los porcentajes fueron altos, y el paciente se sintió conforme con la atención brindada por parte del dispensador. Tomando en cuenta que el personal que labora en la farmacia del Centro de Salud Perla María Norori realiza un buen desempeño en lo que respecta a las Buenas Prácticas de Dispensación, Cumplimiento de los correctos Farmacéuticos y el proceso de Atención Farmacéutica se valoró como Excelente atención o atención de calidad.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



XII. RECOMENDACIONES.

➤ **Centro de salud:**

- ✓ Contratar más personal en el área de Farmacia (auxiliar), con el fin de mejorar la atención farmacéutica aumentando el tiempo de dispensación entre cada receta y que el farmacéutico o dispensador pueda tomarse mayor tiempo para brindar información necesaria a los pacientes.
- ✓ Colocar fuera de la farmacia bancas para personas que lo necesiten despendiendo de su condición física o médica mientras esperan la atención.
- ✓ Colocar una ventanilla extra para brindar una mejor atención a los pacientes especiales (ancianos, mujeres embarazadas, pacientes con discapacidad).

➤ **Al regente Farmacéutico:**

- ✓ Que respete nuestro espacio como investigadores que aportamos a nuevos conocimientos y mejora de la calidad de atención en el centro de salud.

➤ **Personal:**

- ✓ Que brinde mayor información sobre el uso del medicamento.
- ✓ Que dedique más tiempo a la dispensación de cada una las prescripciones.
- ✓ Que sea más cuidadoso con las cantidades despachada para disminuir errores en el proceso de dispensación.

➤ **A la Universidad :**

- ✓ Que den a conocer los resultados de los estudios monográficos a las instituciones o unidades de estudios a las que competan su aplicabilidad.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



XIII. BIBLIOGRAFÍA.

1. Manual de buenas prácticas de dispensación, Ministerio de Salud, DIGEMID Lima-Peru, 2009.
 2. Juárez María Faus, Martínez. Francisco, La Atención Farmacéutica en farmacia comunitaria: evolución de conceptos, necesidades de formación, modalidades y estrategias para su puesta en marcha. ¿Qué es la Atención Farmacéutica? (PharmaceuticalCare España 1999; 1: 52-61). En: <http://www.pharmaceutical-care.org/> (Consulta 2013).
 3. S.O.S. Enfermero, Centro de Desarrollo Profesional, Argentina enero 23,2017.
 4. Hepler C, Strand L. “Opportunities and responsibilities’ in Pharmaceutical Care. 1990 AM J HOSP PHARM; 47: 533-543.
 5. CINFASALUD, Uso Correcto de Medicamento, 12 enero, 2015.
 6. BLUESTAR, Los Cinco Correctos en Salud, 13 marzo, 2018.
 7. Panel de consenso ad hoc. Consenso de Granada sobre Problemas relacionados con medicamentos. PharmCareEsp 1999; 1(2): 107-112.
 8. servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud, Organización Panamericana de la Salud, OPS/OMS 1902-2012, Washington DC: OPS, 2013.
- Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



9. Foro de atención farmacéutica. PRM y RNM: conceptos farmacéuticos 2006; 315: 28-29.
10. Comité de consenso. Tercer consenso de Granada sobre problemas relacionados con los medicamentos (PRM) y resultados negativos asociados a la medicación (PRM). *Ars pharm* 2007; 48: 5-7.
11. Ministerio de sanidad y consumo. Consenso de Atención Farmacéutica. Madrid: MSC; 2001.
12. Diseño de un instrumento para evaluar la calidad del proceso de distribución de medicamentos en el servicio de farmacia del hospital nacional zacamil “DR. JUAN JOSE FERNANDEZ” monografía para optar al grado de Licenciatura en Química y Farmacia, julio de 2008 San salvador, El salvador, Centro América.
13. Atención farmacéutica brindada a usuarios que asisten a las farmacias privadas del centro y noreste de la ciudad de León, Enero –Mayo2013. Tesis para optar al título de Licenciado Químico Farmacéutico. León, Junio 2013.
14. Cumplimiento de las buenas prácticas en farmacia en el centro de salud “FÉLIX PEDRO PICADO” DE SUTIABA, Municipio de León periodo febrero-mayo 2014. Monografía para optar al título de Licenciado Químico Farmacéutico. LEON, DEL 2014.
15. Universidad Nacional del Salvador. Facultad de Medicina. “Diseño de instrumento para evaluar la calidad del proceso de distribución de medicamentos en el Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA –LEÓN.
servicio de farmacia del Hospital Nacional Zacamil Dr. Juan José Fernández.”Julio
2008, ciudad de San Salvador, El Salvador, Centroamérica.

16. Ley de medicamentos y Farmacias, numero 292. Asamblea Nacional de la republica de Nicaragua. La gaceta diario oficial, numero 103. 4 de junio 1998.
17. Hernández Sampieri, Roberto; Metodología de la Investigación. Segunda. Ed. MAC. Graw-Hill. México, D.F., 2001.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



XIV. ANEXO.

Técnicas para el llenado de las fichas.

Cada columna corresponde a una prescripción médica, y se debe valorar si el farmacéutico o dispensador cumple o no con los criterios contenidos en la tabla, colocando un \checkmark si cumple, una X si no cumple.

Por cada fila, se deben sumar la cantidad de \checkmark o X y se debe colocar dicha cantidad en número, en la columna que corresponde al total de \checkmark y X.

Dichos resultados contenidos en las columnas correspondiente a los resultados de \checkmark o X deben ser sumados de forma vertical, para luego obtener el resultado total.

Nota: si el número de prescripciones valoradas exceden la disponibilidad que tiene cada ficha (25 prescripciones por ficha), se deben llenar todas las fichas necesarias y al final determinar la media aritmética por cada criterio contenido en la ficha.

Observación: En el caso de nuestro trabajo investigativo, valoramos 400 prescripciones, por lo que utilizamos 16 fichas evaluativas, los criterios valorados fueron 5 para los correctos farmacéuticos y 5 para las buenas prácticas de dispensación.

Realizando un cálculo matemático de los 5 criterios valorados con \checkmark y X por 400 prescripciones fueron utilizados 2,000 \checkmark o X.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA –LEÓN.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

UNAN- León.

Carrera de Farmacia.

Según la observación del investigador.



Ficha evaluativa de los correctos farmacéuticos por prescripción médica.																				x	√
Paciente correcto.																					
Medicamento correcto.																					
Estado correcto.																					
Dosis correcta.																					
Información correcta.																					
Total en número.																					

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA –LEÓN.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

UNAN- León.

Carrera de Farmacia.

Según la observación del investigador.



Ficha evaluativa cumpliendo con las buenas prácticas de dispensación.																		X	√	
Recepción y validación de la receta.																				
Análisis e interpretación de la receta.																				
Preparación y selección del producto.																				
Registro.																				
Información por el dispensador.																				
Total en número.																				

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA –LEÓN.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA.

UNAN- LEÓN.

CARRERA DE FARMACIA.



ENCUESTA.

TEMA.

Calidad en la atención brindada a los pacientes por parte de la Farmacia del Centro de Salud PMN, León durante el mes de septiembre 2018.

1. ¿Recibe usted por parte del farmacéutico o dispensador de la farmacia del centro de salud Perla María Norori, el tratamiento completo prescrito por el medico?

Sí _____ No _____

2. Cuándo recibió usted su medicamento, ¿Se le proporcionó información sobre el uso correcto del mismo?

Sí _____ No _____

2.1. Si su respuesta es si, ¿Quedó clara la información brindada por el profesional farmacéutico o dispensador?

Sí _____ No _____

2.2. Si su respuesta es no, ¿Les gustaría a usted que el farmacéutico o dispensador le proporcionara información sobre el uso correcto del medicamento?

Sí _____ No _____

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



3. ¿Se siente usted conforme con la información que se le brindo por parte del farmacéutico o dispensador al momento de entregarle sus medicamentos?

Si _____ No _____

4. ¿Realizo usted alguna pregunta extra al momento de entregarle su medicamento?

Si _____ No _____

4.1. Si su respuesta es si, ¿Considera usted que su inquietud fue atendida de forma adecuada?

Si _____ No _____

5. ¿Cómo considera usted la atención brindada en la farmacia del Centro de salud PMN?

Mala Buena

6. ¿Qué recomendaciones daría usted al personal que labora en dicha farmacia?

MUCHAS GRÁCIAS.

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



Tabla de Resultados (encuesta).

N°	Preguntas		Número de pacientes	% de pacientes
1	¿Recibe usted por parte del farmacéutico o dispensador de la farmacia del centro de salud Perla María Norori, el tratamiento completo prescrito por el medico?	Si No	204 196	51% 49%
2	¿Cuándo recibió usted su medicamento, ¿se le proporcionó información sobre el uso correcto del mismo? (vía de administración, intervalos de tiempo entre cada dosis, ingerir con o sin alimentos, condiciones de almacenamiento, forma de preparación en caso de soluciones extemporáneas entre otras.)	Si No	280 120	70% 30%
2.1	Si su respuesta es si, ¿quedo claro con la información brindada por el profesional farmacéutico o dispensador?	Si No	164 116	58.5% 41.5%
2.2	Si su respuesta es no, ¿les gustaría a usted que el farmacéutico o dispensador le proporcionara información sobre el uso correcto del medicamento?	Si No	110 10	91.7% 8.3%
3	¿Se siente usted conforme con la información que se le brindo por parte del farmacéutico o dispensador al momento de entregarle sus medicamentos?	Si No	140 260	35% 65%
4	¿Realizo usted alguna pregunta extra al momento de entregarle su medicamento?	Si No	218 182	54.5% 45.5%
4.1	Si su respuesta es sí, ¿considera usted que su inquietud fue atendida de forma adecuada?	Si No	144 74	66% 34%

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA –LEÓN.

5	¿Cómo considera usted la atención brindada en la farmacia del centro de salud PMN?	Mala	71	17.75%
		Buena	242	60.5%
		Excelente	87	21.75%
6	¿Qué recomendaciones daría usted al personal que labora en dicha farmacia?	-Que brinde mayor información	50	12.5%
		-Que continúe siendo amable	60	15%
		-Que mejore su actitud	10	2.5%
		-Ninguna	192	48%
		-Que sea más dinámico	2	0.5%
		-Que sea alegre	32	8%
		-Que le den más entrenamiento	4	1%
		-Que sea más flexible	8	2%
		-Que sea más atento	12	3%
		-Que sea cuidadoso con lo que despache	10	2.5%
		-Que no confunda las recetas		
		-Que no despache muy rápido	12	3%
-Que le pongan un ayudante	6	1.5%		
	2	0.5%		

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del
Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



Ficha evaluativa de los correctos farmacéuticos por prescripción médica.																			
Resultados de criterios por cada ficha.																			
Numero de fichas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Tota l.	%	
Paciente correcto	X	1	3	1	0	1	3	1	0	1	3	1	0	1	3	1	0	20	5%
	√	24	22	24	25	24	22	24	25	24	22	24	25	24	22	24	25	380	95%
Medicamento correcto	X	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
	√	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	400	100%
Estado correcto	X	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
	√	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	400	100%
Dosis correcta	X	1	3	0	0	1	3	0	0	1	3	0	0	1	3	0	0	16	4%
	√	24	22	25	25	24	22	25	25	24	22	25	25	24	22	25	25	384	96%
Información correcta	X	9	7	13	5	10	8	12	4	9	7	13	5	10	8	12	4	136	34%
	√	16	18	12	20	15	17	13	21	16	18	12	20	15	17	13	21	274	66%

Tablas de Resultados de las Fichas.

Fichas evaluativas del cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD).																			
Resultados de criterios por cada ficha.																			
N° de fichas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Tot al	%	
Recepción y validación de la receta.	X	1	1	0	0	2	2	1	1	1	1	0	0	2	2	1	1	16	4%
	√	24	24	25	25	23	23	24	24	24	24	25	25	23	23	24	24	384	96%
Análisis e interpretación de la receta.	X	1	1	0	0	2	2	1	1	1	1	0	0	2	2	1	1	16	4%
	√	24	24	25	25	23	23	24	24	24	24	25	25	23	23	24	24	384	96%
Preparación y selección del producto.	X	1	1	0	0	2	2	1	1	1	1	0	0	2	2	1	1	16	4%
	√	24	24	25	25	23	23	24	24	24	24	25	25	23	23	24	24	384	96%
Registro.	X	1	1	4	0	2	2	5	1	1	1	4	0	2	2	5	1	32	8%
	√	24	24	21	25	23	23	20	24	24	24	21	25	23	23	20	24	368	92%
	X	9	7	13	5	10	8	12	4	9	7	13	5	10	8	12	4	136	34%

Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del

Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA –LEÓN.

Información por el dispensador.	✓	1	18	12	20	15	17	13	21	16	18	12	20	15	17	13	21	264	66%
---------------------------------	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----



pacientes que son atendidos en la Farmacia del
ría Norori, León abril – septiembre 2018.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA –LEÓN.



Calidad de la atención brindada a pacientes que son atendidos en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, León abril – septiembre 2018.