

**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua**

**UNAN-León**

**Facultad de Ciencias Químicas**



**“A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD”**

**MONOGRAFIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE QUÍMICO FARMACÉUTICO.**

**CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO FARMACÉUTICO PRIVADO EN LA  
CIUDAD DE LEÓN, NICARAGUA EN EL PRIMER SEMESTRE 2019.**

**AUTORES.**

- **Br. José David Matamoros Orozco.**
- **Br. Ervin Josué González Jarquín**
- **Br. Eddy Armando Ramírez Berrios**

**TUTOR: Lic. Clender Emilio López Molina**

**León - 2019**

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos dar las gracias primeramente a Dios por ser nuestra guía y pilar fundamental en nuestra vida, por darnos sabiduría y la fortaleza necesaria para culminar con éxito nuestras metas propuestas y ser el apoyo de fortaleza en aquellos momentos de dificultad.

A nuestros padres por todo el esfuerzo y apoyo que nos han dado, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

A nuestros maestros por todos sus conocimientos y consejos brindados, por tenernos la paciencia necesaria para sobrellevar con nosotros nuestra carrera universitaria.

A nuestro tutor Clender Emilio López por todo su tiempo dedicado para apoyarnos con nuestra investigación, y por haber sido parte de los maestros que nos formaron como las profesionales que hoy somos.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo lo dedicó principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

**Ervin Josué Gonzalez**

Este trabajo investigativo me complace dedicárselo en Principio a Dios, Universo por ser la fuerza motriz primordial capaz de empujarme hacia adelante y mantenerme enfocado en cada uno de mis objetivos en pro a mi evolución.

A mis Padres terrenales, Sandra Berrios y Armando Ramírez, por ser siempre mis mejores amigos, guías y consejeros espirituales, que con sus energías fueron y han sido capaces de llevarme en este largo sendero llamado vida.

En general a cada una de las Personas que nunca han dudado en brindarme su mano amiga para mi formación académica, las cuales no logro mencionar por falta de espacio en este documento, sin embargo, saben que a cada una de ella las llevo presente en mis oraciones.

**Eddy Armando Ramírez**

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por inspirarme y darme fuerza para continuar en este proceso, a mis padres, porque siempre estuvieron brindándome su apoyo incondicional, por todos sus consejos, por guiarme en el camino del bien y dar pauta para nunca rendirme en la vida universitaria, por todas sus palabras de aliento y de motivación personal en el camino de nuestra preparación profesional.

A mis amigos y de más familiares por su apoyo incondicional brindado a lo largo de mi vida universitaria.

**José David Matamoras**

## INDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>JUSTIFICACION</b>	<b>4</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>6</b>
<b>OBJETIVOS</b>	<b>7</b>
Objetivo general:	7
Objetivos específicos:	7
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>8</b>
<b>MATERIAL Y MÉTODO</b>	<b>25</b>
Criterios de Inclusión:	25
Criterios de Exclusión:	25
Técnicas de recolección de datos:	26
Variables de estudio.	26
Operacionalización de las variables	26
Procedimiento para recolectar la información.	28
Plan de análisis de la información.	28
Instrumento para recolectar la información:	28
Consideraciones éticas.	28
Limitaciones	28
<b>RESULTADOS Y ANALISIS</b>	<b>29</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>35</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>36</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>37</b>

**TEMA**

**CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO FARMACÉUTICO PRIVADO EN LA CIUDAD  
DE LEÓN, NICARAGUA EN EL PRIMER SEMESTRE 2019.**



## INTRODUCCIÓN

La legislación nicaragüense a través de la Ley 292 Ley de Medicamentos y Farmacias <sup>1</sup>, establece en su artículo 59 inciso c) a la farmacia como: Es todo establecimiento que se dedica a la dispensación y suministro directo al público de especialidades farmacéuticas, incluyendo aquellos que contengan psicotrópicos, insumos para la salud en general, cosméticos, productos de higiene personal, formulaciones alimenticias preparadas especialmente para niños, medicamentos herbarios, material de reposición periódica, productos homeopáticos y preparaciones de fórmulas magistrales registrados y autorizados por el Ministerio de Salud, incluyendo los servicios de distribución que efectúan diferentes entidades y organismos, como proyectos sociales sin fines de lucro, lo que será objeto de regulación según el reglamento específico.

La farmacia es el establecimiento sanitario en el que confluyen todas las dispensaciones de medicamentos de los pacientes, ya sea con o sin receta, del ámbito público o privado.

La misión de la práctica farmacéutica es desarrollar, elaborar, conservar, dispensar, administrar y contribuir en la administración y seguimiento en el uso del medicamento, además de suministrar otros productos y servicios para el cuidado de la salud, ayudando a la sociedad a emplearlos de la forma adecuada.

Se entiende por servicios farmacéuticos a las funciones o prestaciones desempeñadas por el farmacéutico responsable del establecimiento y/o por farmacéuticos auxiliares bajo su supervisión, en la oficina de farmacia habilitada por la autoridad sanitaria competente.

Los servicios farmacéuticos se encuadran dentro de la definición de Atención Farmacéutica de OMS (Tokio 1993): “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”.

---

<sup>1</sup> Asamblea nacional de Nicaragua, Aprobado el 16 Abril 1998. Publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 103 del 4 Junio 1998



Una buena práctica del servicio farmacéutico promueve en todo momento, el uso racional del medicamento, entendiéndose como tal el proceso que comprende la prescripción apropiada, la disponibilidad oportuna, la dispensación en condiciones adecuadas y el uso en las dosis indicadas, los intervalos definidos y el periodo de tiempo indicado. La atención farmacéutica provee una sistemática de trabajo para contribuir a garantizar el uso racional del medicamento.

El servicio farmacéutico en general podemos definirlo como el servicio de atención en salud responsable de las actividades, procedimientos e intervenciones de carácter técnico, científico y administrativo, relacionados con los medicamentos y los dispositivos médicos utilizados en la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, así como el diagnóstico, el tratamiento y la rehabilitación, con el fin de contribuir en forma armónica e integral al mejoramiento de la calidad de vida individual y colectiva.<sup>2</sup>

Las farmacias son organismos que desempeñan un imprescindible papel indispensable en el sistema sanitario. Se erigen como áreas de servicio que tienen como finalidad proporcionar soluciones a las distintas patologías y dolencias de nuestro organismo, ya sean de índole física o psíquica. Las farmacias constituyen estamentos fundamentales para lograr que los servicios sanitarios ofrezcan soluciones efectivas contrastadas y fiables. Los farmacéuticos, además, son profesionales que nos pueden guiar y asesorar ante cualquier duda o incertidumbre de nuestra salud con tal de lograr los mejores beneficios para nuestro bienestar y seguridad.

En las farmacias los pacientes toman contacto con los profesionales del establecimiento con tal de proporcionar los instrumentos para poder erradicar las dolencias que le persiguen. Los farmacéuticos son una entidad fundamental para los pacientes pues son profesionales cualificados y cono conocimientos científicos y médicos que nos pueden guiar ante las dudas que se nos hayan planteado en relación con nuestra salud.

El desarrollo del sector farmacéutico ha crecido bastante en estas últimas décadas con tal de estar cerca de los usuarios y proporcionar los instrumentos necesarios para mejorar su calidad de vida y su salud.

---

<sup>2</sup> <http://www.ipsuniversitaria.com.co/es/servicios-medicos/servicio-farmaceutico>, vista el 15701/2019



El mundo empresarial se encuentra en un constante cambio, vivimos en un proceso de globalización del cual no podemos quedar fuera. La competitividad existente ha llevado a replantear el modo tradicional de hacer las cosas, nos exige estar a la par con los avances tecnológicos y comunicacionales y desarrollar estrategias que permitan lograr la estabilidad y el éxito empresarial.

Hoy en día en Nicaragua, las farmacias se han convertido en empresas en crecimiento, capaz de proveer al consumidor de una amplia variedad de medicamentos, para tratar y prevenir eficazmente un sin número de padecimientos. Así mismo, han resultado ser una muy buena opción de negocio, a pesar de tener como competencia a poderosas cadenas farmacéuticas nacionales y extranjeras. En la ciudad de León existen 183 farmacias ubicadas en distintos puntos, las cuales tienen características diferentes en cuanto a surtido, atención, especialización y técnicas de mercadeo utilizadas.

Actualmente el mercado farmacéutico a nivel nacional y local se encuentra sustentado en estrategias tan variadas como: 1) por diferenciación, 3) por posicionamiento 3) por segmentación, entre otras. Estas a su vez se basan en elementos como la calidad, el surtido, el precio, la atención al cliente, la imagen visual tanto interna como externa. Esta gama de estrategias no son apropiadas para todos los casos, con lo cual se quiere decir que habrá estrategias que sirvan para una farmacia y no para otras dependiendo esto de varios factores como el auge económico, el incremento de la competencia, la exigencia cada día mayor que tienen los consumidores con respecto a los bienes y servicios que requieren, hacen necesario que los negocios visualicen la manera en que van a atender a los consumidores. En la actualidad con la apertura a nuevos mercados, tratados de libre comercio, y sumergidos en la globalización, disminuye la capacidad competitiva de estos negocios, las farmacias medianas, son de tipo familiar, se abastecen de diferentes distribuidores, los descuentos que reciben son menores por su bajo nivel de compras, tienen un personal mínimo (de una a dos personas), no tienen ninguna estructura empresarial, bajos niveles de capital de trabajo, venden a precios más elevados que otros tipos de farmacias, no son sujetos de crédito por parte de los distribuidores, generalmente pagan de contado lo cual les quita liquidez.



## JUSTIFICACION

La farmacia y el papel del farmacéutico llevan siendo piezas clave de la sociedad desde hace siglos. La farmacia es uno de los oficios más importantes dentro de nuestra sociedad. A día de hoy, hay farmacias cada 300 metros aproximadamente, consiguiendo una densidad en nuestro país que supera a muchos países del primer mundo.

La farmacia es el lugar o establecimiento donde un farmacéutico ejerce la farmacia, o sea, proporciona servicio de salud a un paciente ofreciéndole consejo, dispensándole medicamentos fruto de este consejo o por receta del médico y otros productos de parafarmacia como productos de cosmética, alimentos especiales, productos de higiene personal, ortopedia, etc.

Popularmente a la farmacia privada se le suele llamar simplemente farmacia y tradicionalmente se le llama botica.

La farmacia es el lugar donde el farmacéutico desenvuelve su labor profesional. Puede ser una farmacia comunitaria, abierta al público, una farmacia hospitalaria al servicio de esta institución o como en nuestro caso una farmacia de índole privado

. En una farmacia siempre ha de haber un farmacéutico en todo momento, pero también se encuentra personal auxiliar, que ayudan al farmacéutico en la dispensación y recepción de pedidos, poco a poco se van introduciendo los técnicos en farmacia. El personal cumple las siguientes funciones:

- Diligenciar y controlar los productos.
- facturación e información en establecimientos de farmacia.
- Dispensar medicamentos y productos de parafarmacia.
- informar a los clientes sobre su utilización.
- determinar parámetros anatómico-fisiológicos sencillos y fomentar hábitos saludables en los clientes.



- Realizar análisis clínicos elementales y normalizados, bajo la supervisión del facultativo.

La titularidad de una oficina de farmacia es exclusiva para licenciados o doctorados en farmacia. Para la farmacia en Nicaragua se exige el título de farmacéutico o Químico Farmacéutico con grado mínimo de licenciatura. En muchos países no sucede esto en los que la labor del farmacéutico es un poco mal asimilada y encasillada en aquel que solo expende medicamentos, y el técnico en farmacia es el que suple las labores del farmacéutico. En Nicaragua la farmacia no puede existir sin el químico farmacéutico, quien debe preparar medicamentos, controlar y supervisar la dispensación de medicamentos, no siempre atiende público, el que atiende público es un idóneo o técnico en farmacia.



## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El uso racional de los medicamentos requiere que los pacientes reciban los medicamentos adecuados a sus necesidades clínicas, en las dosis que satisfagan sus propias necesidades individuales por un período de tiempo adecuado y al menor coste posible para ellos y su comunidad es por eso que las farmacias privadas tienen un papel importante en la atención sanitaria de las personas ya que es un proceso que se da a diario en cualquier lugar del mundo por lo tanto nuestro trabajo es caracterizar el servicio de atención farmacéutica en el municipio de león.

*¿Cómo es la caracterización de los servicios farmacéuticos privado en la ciudad de león, Nicaragua n el Primer semestre 2019?*



## OBJETIVOS

### Objetivo general:

- Describir la caracterización de los servicios farmacéuticos privado en la ciudad de león, Nicaragua n el Primer semestre 2019.

### Objetivos específicos:

- Conocer el sistema de farmacia privada según las normas del MINSA.
- Describir las acciones del Servicio Farmacéutico Privado.
- Determinar el compromiso del farmacéutico en el establecimiento farmacéutico Privado.
- Determinar los criterios que tiene la población sobre los establecimientos farmacéuticos.



## MARCO TEÓRICO

Visión histórica de la atención farmacéutica:

El Pharmaceutical Care (Atención Farmacéutica) es un movimiento que se inicia en Estados Unidos en la década de los 80 como consecuencia lógica de los planteamientos que la Farmacia Clínica había llevado a la práctica profesional. La historia de este movimiento profesional empieza cuando en 1975 la Asociación Americana de Colegios de Farmacia (AACP) encarga a una comisión de expertos, el llamado "Informe Millis" en el cual señalan la necesidad de implicar a los farmacéuticos en el control del uso adecuado de los medicamentos. La primera definición de AF fue publicada en 1975 por Mikael et al. como "...la asistencia que un determinado paciente necesita y recibe, que le asegura un uso seguro y racional de los medicamentos"<sup>3</sup>.

En 1980 Brodi impartió una conferencia sobre "teoría de la Practica Farmacéutica" donde resume la evolución de la profesión a lo largo del siglo XX, desde una situación de orientación al producto a una situación de orientación al paciente, afirmando que el farmacéutico debe ser el responsable del resultado de la terapéutica con medicamentos.

En 1985 Hepler analiza la insuficiencia de informar y aconsejar, su punto de vista es que hay que pasar a "cuidar" de los pacientes que usan medicamentos, acuñando el término Pharmaceutical Care. En 1988 se produce una fusión entre el punto de vista filosófico que Hepler tiene del problema de la mala utilización de medicamentos y las ideas prácticas para su resolución que aporta Strand.

En 1990, Charles D. Hepler de la Universidad de Florida publica la amplia definición usada de AF junto con Linda Strand. Ellos afirman que la AF es "...la provisión responsable de terapia farmacológica con el propósito de definir resultados exitosos los cuales mejoren la calidad de vida del paciente". Definieron, también, las responsabilidades que este profesional debía asumir: a) garantizar que todo el tratamiento farmacológico del paciente fuera el apropiado, el más efectivo posible, el más seguro disponible y de administración lo suficientemente cómoda según las pautas indicadas, y b) identificar, resolver y, lo que es más

---

<sup>3</sup> Mikael RL, Brown TR, Lazarus HL, Vinson MC. Quality of pharmaceutical care in hospitals. Am J Hosp Pharm 1975; 32: 567-74.



importante, prevenir los posibles problemas relacionados con la medicación que dificultaran la consecución del primer grupo de responsabilidades del ejercicio de la atención farmacéutica. A partir de 1990 empieza la difusión de Pharmaceutical Care fuera de USA<sup>4</sup>.

En 1992 se diseña en una Facultad de Farmacia americana un proyecto de investigación sobre un modelo práctico de Atención Farmacéutica Global, denominado "Proyecto Minessota" en el que participan más de 50 farmacéuticos y cuyo objetivo es demostrar que el papel del farmacéutico asistencial es útil para luchar contra el mal uso de los medicamentos. En 1993 la Organización Mundial de la Salud publica su Informe Tokio sobre "El papel del farmacéutico en el sistema de Atención de Salud", donde se examinan las responsabilidades del farmacéutico en relación con las necesidades asistenciales del paciente y de la comunidad, englobándolas en el concepto de Atención Farmacéutica. Es en el año 1993 cuando se puede considerar el de la expansión de Pharmaceutical Care fuera de los Estados Unidos. (Pharmaceutical Care esp 1999). Sin embargo, Hepler y Strand siguieron caminos diferentes y dieron lugar a dos formas de práctica de la AF: Atención Farmacéutica orientada a enfermedades crónicas de Hepler y la Atención Farmacéutica Global de Strand. La primera orientada a situaciones crónicas y la segunda a una aplicación sistemática en todo tipo de situaciones.

En 1996, Hepler describe la Atención Farmacéutica como "...un resultado orientado, cooperativo, sistemático para brindar farmacoterapia dirigida al mejoramiento de todas las dimensiones de la salud relacionadas con la calidad de vida"<sup>5</sup>

Más tarde, sin embargo, Strand junto con Cipolle y Morley realizan una aproximación desde una perspectiva más humanística cuando afirman en 1997 que la AF es "... una práctica mediante la cual los practicantes toman responsabilidad de la farmacoterapia que un paciente necesita y se ha comprometido para cumplirla"<sup>6</sup>. Ella señala que la AF no es únicamente la teoría de una práctica, sino que tiene una amplia filosofía. La mayoría de las teorías ahora afirman claramente que es necesaria una responsabilidad compartida entre los diferentes

---

<sup>4</sup> Hepler CD, Strand LM. Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care. Am J Hosp Pharm 1990; 47: 533-43

<sup>5</sup> Hepler CD. Pharmaceutical Care. Pharm World Sci 1996; 18:233-6.

<sup>6</sup> Cipolle RJ, Strand LM, Morley PC. A new professional practice. Pharmaceutical care practice. New York: McGraw-Hill, 1998, ISBN 0-07-012046-3. 13



actores de la salud y hace énfasis en que la AF es una responsabilidad del farmacéutico. Sin embargo, aún no es claro si otros profesionales de la salud están de acuerdo con este punto de vista. La aproximación europea de la AF parece menos sistemática y alcanza muy de cerca la forma como es interpretada por Strand.

Finalmente, el Método Dáder de seguimiento farmacoterapéutico nació en 1999 para dar cobertura al proceso que se enseñaba en el Programa Dáder y había sido revisado en 2003. Desde entonces se han producido un buen número de comentarios de los farmacéuticos, y se han concluido algunas investigaciones que permiten realizar una nueva revisión. En el 2005 se realiza su tercera revisión con los objetivos de universalización y simplificación del Método. Universalización, para que el Método sea un estándar de práctica que pueda ser utilizado por cualquier farmacéutico trabajando con cualquier paciente, sea cual fuese su tratamiento para su enfermedad. Y simplificación, en el convencimiento de que para que un procedimiento se pueda extender y convertirse en una práctica generalizada, habrá de ser lo más simple posible, sin que por ello pierda el rigor de un procedimiento operativo normalizado<sup>7</sup>.

Atención farmacéutica:

La Atención Farmacéutica es la participación activa del farmacéutico en la mejora de la calidad de vida del paciente, mediante la dispensación, indicación farmacéutica y seguimiento farmacoterapéutico.

Esta participación implica la cooperación con el médico y otros profesionales sanitarios para conseguir resultados que mejoren la calidad de vida del paciente, así como su intervención en actividades que proporcionen buena salud y prevengan las enfermedades.

La Atención Farmacéutica se puede desarrollar en todos los ámbitos asistenciales: farmacia comunitaria, atención primaria y farmacia hospitalaria. En cualquiera de ellos contribuye a disminuir significativamente los problemas relacionados con los medicamentos, ayuda a mejorar el cumplimiento, la efectividad, y en consecuencia el uso racional de los mismos.

---

<sup>7</sup> Grupo de Investigación en Atención Farmacéutica, Universidad de Granada. Seguimiento farmacoterapéutico: Método Dáder (3ª revisión: 2005). *Pharmacy Practice* 2006; 4(1): 44-53.



Desarrollar la Atención Farmacéutica para que el paciente obtenga el máximo beneficio de los medicamentos y para limitar los riesgos que conllevan. Datos de estudios recientes indican que más del 30% de las consultas a los servicios de urgencia y hasta un 6% de los ingresos hospitalarios se relacionan con problemas asociados con medicamentos, y más del 50% de los pacientes crónicos están mal controlados.

El farmacéutico es el profesional sanitario idóneo para desarrollar esta labor asistencial a través de su compromiso con la formación y aprendizaje permanente. Su formación universitaria le cualifica profesionalmente como experto en medicamentos, y por su accesibilidad y proximidad a la población, es una figura fundamental en la asistencia sanitaria al paciente, dentro del equipo de salud.

Consiste en:

- Dispensación, que supone una actitud activa del farmacéutico en la provisión de medicamentos.
- Indicación Farmacéutica, que implica la ayuda al paciente en la correcta toma de decisiones para el autocuidado de su salud.
- Seguimiento Farmacoterapéutico, que se basa en una mayor implicación del farmacéutico con la monitorización y registro sistemático de la terapia que recibe el paciente.

Buenas prácticas de dispensación

Finalidad:

Las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) son un conjunto de normas establecidas para asegurar un uso adecuado de los medicamentos y otros productos farmacéuticos, con el fin de promover una buena salud y calidad de vida de toda la población, garantizando una farmacoterapia óptima y el cumplimiento de la legislación vigente.

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.

Objetivo de las Buenas Prácticas de Dispensación:

-Contribuir a mejorar la salud de la población a través de una correcta y efectiva dispensación de medicamentos, otros productos farmacéuticos y afines en los establecimientos farmacéuticos de dispensación a nivel nacional.

-Contribuir al cumplimiento de la prescripción médica.

- Orientar a los pacientes para el uso adecuado de los medicamentos, otros productos farmacéuticos y afines, Contribuir al seguimiento farmacoterapéutico de pacientes según criterios específicos.

- Identificar y contribuir a la solución de los problemas relacionados con el uso de medicamentos, otros productos farmacéuticos y afines.

- Promover la coordinación y comunicación entre los profesionales de salud.

Papel del farmacéutico en la atención sanitaria:

El farmacéutico al dispensar el medicamento representa un papel importante en la atención sanitaria porque ya se sabe que una mala dispensación puede romper la cadena de la atención sanitaria, malogrando un buen diagnóstico y una correcta prescripción. De ahí que la responsabilidad en la dispensación sea de igual trascendencia que la propia prescripción, pero a pesar de que la dispensación sea el principal papel del farmacéutico en la atención sanitaria no es el único porque el farmacéutico representa otros papeles tan importantes como: el seguimiento fármaco terapéutico y la promoción del uso racional de los medicamentos.

Del Químico Farmacéutico:

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



El Profesional Químico Farmacéutico del establecimiento farmacéutico de dispensación deberá:

- a) Participar y promover la selección de los medicamentos necesarios para la comunidad aplicando criterios de uso racional.
- b) Establecer una eficaz y segura dispensación de medicamentos.
- c) Adoptar una actitud orientadora y educadora de los pacientes en todo lo relacionado a los medicamentos u otros productos farmacéuticos y afines.
- d) Promover la adherencia de los pacientes al tratamiento prescrito.
- e) Seleccionar, capacitar y supervisar al personal auxiliar de cuyas acciones en este proceso, el profesional Químico Farmacéutico es el directo responsable.
- f) Mantenerse actualizado para absolver en forma adecuada las interrogantes e inquietudes de los pacientes, controlando el autodiagnóstico y la automedicación.
- g) Verificar el Registro Sanitario y fecha de vencimiento entre otros, de los medicamentos, otros productos farmacéuticos y afines que se dispensen o expendan en el establecimiento farmacéutico de dispensación.
- h) Cumplir y hacer cumplir las Buenas Prácticas de Almacenamiento en lo que corresponda.
- i) Cumplir las normas legales y sanitarias correspondientes.

Deberá tener conocimiento sobre:

- a) Los medicamentos u otros productos farmacéuticos que son dispensados (uso, dosis, vías de administración, interacciones, contraindicaciones, reacciones adversas, condiciones de conservación, entre otros).
- b) Aritmética y cálculo.
- c) Buenas Prácticas de Almacenamiento.
- d) Evaluación organoléptica de productos farmacéuticos.



- e) Manejo de primeros auxilios e intoxicaciones.
- f) Dispositivos legales que norman la actividad farmacéutica nacional.
- g) El uso racional de medicamentos, medicamentos esenciales y la utilización de la Denominación Común Internacional.
- h) Otros temas que contribuyan a un desempeño de calidad.

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

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

Marco legal de las farmacias:

Entre las leyes que se disponen en la legislación nicaragüense, se encuentra la Ley No. 292 “Ley de Medicamentos y Farmacia y su Reglamento”, la cual tiene por objeto proteger la salud de los consumidores garantizándoles la disponibilidad y accesibilidad a medicamentos eficaces, seguros y de calidad.

Entre los muchos aspectos que regula la Ley en referencia, se encuentran los Requisitos para obtener los establecimientos farmacéuticos reconocidos por ley, el cual es un procedimiento legalizado y normatizado que se realiza para autorizar y fiscalizar el funcionamiento de los establecimientos que fabrican, distribuyen y comercializan productos farmacéuticos, reactivos de laboratorios, materias primas y material de reposición médico-quirúrgicos.



Dentro de esta ley se da la definición específica de farmacia. Al igual que todas las leyes existentes, la Ley No. 292, tiene carácter imperativo-atributivo, es decir, que por una parte establece obligaciones o deberes jurídicos y por la otra otorga derechos; esto significa que siempre hay una voluntad que manda, que somete, y otra que obedece. Su incumplimiento da lugar a una sanción, impuesta por ella misma y sólo dejará de tener vigencia mediante su abrogación, subrogación y derogación por leyes posteriores.

En el arto. Artículo 60.- Los propietarios de establecimientos farmacéuticos (laboratorios, distribuidoras y farmacias), tendrán las obligaciones siguientes:

- a) Solicitar la autorización de funcionamiento y registrarse ante la instancia correspondiente del Ministerio de Salud;
- b) Solicitar y tramitar el registro sanitario de los medicamentos, dispositivos médicos que importen, distribuyan, elaboren o comercialicen;
- c) Contar con un profesional farmacéutico que actuará como Regente durante el horario de funcionamiento;
- d) Permitir la entrada inmediata de los inspectores y supervisores farmacéuticos del Ministerio de Salud debidamente identificados;
- e) Cumplir con las recomendaciones dictadas por los inspectores y supervisores farmacéuticos;
- f) Declarar a la autoridad sanitaria todas las características conocidas de los productos farmacéuticos.

Así mismo establece las obligaciones de las farmacias a como son: Artículo 63.- Las farmacias tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Solicitar a la instancia correspondiente la autorización para cambios de ubicación;



- b) Solicitar la autorización del personal no profesional que laborará en la farmacia;
- c) Declarar el horario de funcionamiento el que no podrá ser menor de ocho horas;
- d) Cumplir con los turnos que se les señalen;
- e) Comprar solamente medicamentos con registro sanitario a las distribuidoras o laboratorios autorizados por el Ministerio de Salud, lo que deberá soportar con la debida factura;
- f) Despachar solamente aquellas recetas de médicos que figuran en el listado que al efecto proporcionará el Ministerio de Salud a todas las farmacias autorizadas en las que se incluirá el número de código, especialidad y firma de los mismos.

Referente al trabajo de los regentes en su arto. 67 nos indica: Todo establecimiento farmacéutico deberá contar con los servicios profesionales de un regente farmacéutico mientras duren sus operaciones técnicas y la atención al público según su naturaleza. Así mismo en los artículos siguientes nos indican las responsabilidades ante la Ley de los regentes y de su obligatoriedad al momento de la dispensación medica:

Artículo 68.- El propietario y el regente farmacéutico asumirán las responsabilidades civiles y penales durante el horario de funcionamiento del establecimiento farmacéutico.

Artículo 69.- El regente farmacéutico sólo puede ser reemplazado por otro profesional farmacéutico. En ausencia de éste, el propietario y el personal auxiliar no podrán desempeñar funciones propias del farmacéutico. Los médicos en ejercicio, no podrán ejercer simultáneamente la profesión de farmacéutico. Así mismo, los farmacéuticos no podrán prescribir o recetar medicamentos.

Entrega e información proveída por el farmacéutico de la farmacia privada al paciente:

Los medicamentos u otros productos farmacéuticos y afines, 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 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, debe realizarse con mucho cuidado, 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:

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

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

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

A fin de brindar un adecuado asesoramiento a los pacientes, se deberá tener acceso a información científica independiente y actualizada sobre los medicamentos u otros productos farmacéuticos y afines, y a la referida a primeros auxilios y emergencias toxicológicas; así mismo a información oficial sobre las alternativas farmacéuticas de medicamentos.

Documentación de las prestaciones farmacéuticas en las farmacias privadas:



-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 u otros productos farmacéuticos y afines deben contar con los siguientes libros oficiales, los cuales deberán estar foliados, debidamente actualizados y a disposición de los inspectores.

- a) De recetas, cuando se preparen fórmulas magistrales y oficinales, las que serán copiadas en orden correlativo y cronológico.
- b) De control de estupefacientes, donde se registra la dispensación de fórmulas magistrales elaboradas, en el mismo establecimiento, con sustancias estupefacientes o medicamentos controlados. Cada uno de los folios de este libro deberá estar visado por la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas del Ministerio de Salud o por la dependencia desconcentrada de salud de nivel territorial correspondiente.
- c) De ocurrencias, donde se anotará los cambios en el horario de trabajo y la rotación de los profesionales 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

Suministro de los medicamentos:

Uno de los factores que repercute en el proceso salud- enfermedad es el suministro de medicamentos es el arte, la técnica y la ciencia de aprovisionamiento, movimiento y uso. Es un proceso complejo de tipo multidisciplinario y de carácter intersectorial.

El suministro de medicamentos debe verse como un sistema integral donde participan subtemas:

- Componentes técnico-científicos: participan selección, control de calidad, uso y educación.
- Componente administrativo: participan las áreas de programación, adquisición, almacenamiento y distribución.



Sistemas de distribución de medicamentos: proceso que abarca el movimiento de medicamentos que entra a la farmacia hasta que se le administra al paciente por lo que cualquier sistema debe dar parte sobre como manejan el medicamento dentro de la farmacia. Este debe proporcionar un programa de inocuidad y control de calidad para salvaguardar la distribución y el control de los medicamentos en todas las áreas dentro de la institución.

Aspectos generales de la digitalización utilizadas en las farmacias privadas:

Concepto: Digitalización consiste en la preservación y conservación del documento original mediante, la introducción de datos, de modo seguro y confiable por medio de un sistema denominado computadora.

Ventajas de la digitalización en la farmacia:

- Elevada capacidad de almacenamiento de datos en la farmacia.
- Permite la automatización del servicio a usuarios y del proceso de copia la orden de los datos solicitados por el usuario.
- Posibilita el acceso en línea, a varios usuarios al mismo tiempo, sobre redes de comunicación, por ejemplo, a través de Internet para realizar solicitudes, licitaciones o preformas a los proveedores.
- Los equipos necesarios resultan populares y de bajo costo, tanto para consulta como para impresión.
- Permite la migración o refrescado de los datos almacenados sin pérdida de tiempo.

#### CRITERIO DE LA POBLACION PARA LAS FARMACIAS PRIVADAS EN EL MUNICIPIO DE LEON

La farmacia en la ciudad de León forma parte del comercio al detalle, considerándose éste como la actividad de compraventa de productos destinados al consumidor final. Éstas están orientadas a satisfacer las siguientes necesidades:

- Productos para la salud.
- Surtido de productos.



- Servicio de calidad en cuanto a producto y atención
- Precios accesibles

En el caso de las farmacias los principales factores que influyen en el proceso de compra son los siguientes:

- Precio
- Calidad
- La atención que reciben
- Surtido de productos.
- Las marcas comercializadas
- Mejor que otras farmacias
- Líneas completas de medicamentos.

La población manifiesta que los aspectos que más les llama la atención de las farmacias y que valoran con mayor grado de preferencia es además del prestigio que tienen estos establecimientos que visitan son:

Vender productos de laboratorios confiables surtido que tienen la atención que reciben y la actualización en los nuevos medicamentos.

Por su parte los propietarios o gerentes de las farmacias objeto de estudio de la ciudad de León, expresaron en su mayoría (21 de los 30) que los precios y la atención al cliente son el mecanismo de diferenciación que utilizan para su negocio, seguido de la experiencia y profesionalismo, calidad de los medicamentos y servicios adicionales que brindan.

La diferenciación es uno de los aspectos importantes que deben tener o considerar los propietarios o gerentes de las farmacias en la ciudad de León, diferenciarse en la calidad de los productos, en el precio, en la calidad del servicio que presten, vender productos de laboratorios confiables. Hoy en día es necesario contar con una estrategia de diferenciación, debido a la gran cantidad de competidores que hay en el mercado y a las altas exigencias de los consumidores, es un requisito que toda empresa o negocio debe cumplir si quiere alcanzar sus objetivos.



La diferenciación del producto o servicio que ofrecen las empresas implica crear algo que sea percibido en el mercado como único. Las empresas establecidas generalmente tienen identificación de marca y gozan de lealtad entre los clientes, lo cual se deriva de la publicidad, el servicio al cliente, las diferencias en el producto o por haber sido los primeros en el sector.

La diferenciación es uno de los aspectos importantes que deben tener o considerar los propietarios o gerentes de las farmacias en la ciudad de León, diferenciarse en la calidad de los productos, en el precio, en la calidad del servicio que presten, vender productos de laboratorios confiables. Hoy en día es necesario contar con una estrategia de diferenciación, debido a la gran cantidad de competidores que hay en el mercado y a las altas exigencias de los consumidores, es un requisito que toda empresa o negocio debe cumplir si quiere alcanzar sus objetivos.

Según la población el horario de atención es el elemento que más destaca en la farmacia que visitan seguido de la ubicación y las promociones que ofrecen con él lo cual es lo que más les llama la atención.

Las farmacias objeto de estudio poseen Estrategias de posicionamiento las cuales enfocamos en el siguiente cuadro:

<b>Frecuencia</b>	<b>Representación</b>	<b>Respuestas</b>
4	Surtidos	Amplia gama de medicamentos, manteniendo los medicamentos que son más demandados.
4	Publicidad	Por medio de anuncios en las radios que tienen más audiencia, volantes, carteles,
10	Precios	Precios competitivos, precios accesibles, realizando rebajas



12	Atención al cliente	Brindando una atención profesional a los clientes, una atención esmerada, personalizada y con calidad humana.
----	---------------------	---

Fuente propia: Entrevista realizada a los propietarios o gerentes

Al analizar el ambiente actual (Kotler & Armstrong, 2008), recomiendan: “Actualmente, en una época en la que el mercado de masas se está fragmentando en muchos segmentos pequeños, las compañías están tratando de ampliar sus estrategias de posicionamiento con el fin de atraer más segmentos. El posicionamiento no se debe dejar al azar, es necesario definirlo en base a un estudio y análisis detallado de la competencia, de las características y necesidades del mercado meta y de las fortalezas y debilidades de la organización”.

Es importante señalar que estos establecimientos farmacéuticos al momento de definir la estrategia de posicionamiento que van a utilizar en específico, sea producto de un estudio de la competencia, de las exigencias del mercado y el de satisfacer las necesidades de sus clientes.

Las farmacias objeto de estudio, pese a la situación económica utilizan desde hace años diversas estrategias de crecimiento entre las cuales cabe destacar:

Frecuencia	Representación	Respuestas
2	Ofreciendo mayor calidad en los productos.	Productos de laboratorios reconocidos
3	Reinvirtiendo	Ampliar más el surtido y mejorar infraestructura.
6	Otorgando beneficios	Aplicando descuentos, realizando promociones, ofertas
8	Procurando dar precios competitivos	Manteniendo los precios bajos y accesibles a los clientes.



10	Con una mejor atención al cliente	Brindando una atención con calidez humana y profesional.
1	Ninguna en específico	

Fuente propia: Entrevista a propietarios de las farmacias

Con respecto a las estrategias de crecimiento, (Weinberger Villarán, 2009), considera que “Hay muchas estrategias de crecimiento cuya efectividad dependerá de las condiciones del entorno, de los recursos y capacidades internas que tenga la organización y, sobre todo, de la capacidad de un buen administrador-estratega que implemente la estrategia con efectividad”<sup>8</sup>.

Considerando que estos establecimientos se desenvuelven en un entorno muy competitivo, es importante señalar que los propietarios o gerentes de las farmacias tienen incorporado la utilización de estrategias de crecimiento, aunque sólo sea para mantener su posición en el mercado, debido a que estos evolucionan y presentan retos y oportunidades que exigen nuevas respuestas por parte de los negocios, razón por la cual surge en ellos la necesidad de desarrollo y crecimiento, esto lo lograrán analizando las fortalezas, oportunidades, dificultades y amenazas de sus negocios, lo cual se traduce a obtener un mejor posicionamiento y mayores utilidades.

En las farmacias de León se están utilizando estrategias de mercadotecnia que van más allá dispensación medica tal como era hace años lo que nos indica que las mismas están absorbidas por las nuevas corrientes propias de los mercados modernos. Entre estas cabe destacar:

#### Producto

Los consumidores valoran el surtido y la calidad como 2 factores importantes que estos establecimientos están practicando. Esto indica que estas variables han ayudado a la diferenciación de estos establecimientos farmacéuticos en la ciudad de León. También se

---

<sup>8</sup> Weinberger Villarán, K. (2009). Estrategia. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de <http://es.scribd.com/doc/72092990/Estrategia-Word#scribd>



observa que al tener líneas completas de medicamentos les ha ayudado a que los clientes tengan una mejor percepción de estos negocios.

#### Precio

Los establecimientos farmacéuticos en la ciudad de León se desarrollan en un entorno dinámico y competitivo, y el precio es un elemento de mucha importancia para competir, es decir, éste debe estar en armonía con el producto, la plaza y la distribución. Según la opinión de los clientes, hay una estrecha relación entre precio y calidad, lo que demuestra que existe una percepción positiva del precio de los productos con respecto a la calidad.

#### Plaza

Cuando se estudia el elemento distribución, se percibe que en los establecimientos farmacéuticos el procedimiento para la distribución es por medio de las recetas médicas y venta libre. Muchos de los propietarios o gerentes de las farmacias prestan bastante atención a las características del local como una estrategia para la distribución y diferenciación de sus productos; así como su posicionamiento en el mercado en el cual compiten.

#### Promoción

En lo que se refiere a la publicidad es evidente que la radio y la televisión son los medios de mayor impacto para comunicarse con el mercado seguido por las redes sociales, sin embargo, muchas personas lo que utilizan son las recomendaciones de otras personas lo cual es reconocido por dueños de farmacias.



## MATERIAL Y MÉTODO

### Tipo de estudio

El tipo de estudio que trabajamos en esta investigación es No experimental descriptivo debido a que no realizamos manipulación de las variables existente, de acuerdo a la bibliografía solo se describen y se observa el comportamiento en el problema de acuerdo a nuestro objeto de estudio.

### Lugar y período de estudio:

Municipio de León

### Universo:

Farmacias Privadas del Municipio de león que equivalen a 183 en el mes de julio.

### Muestra:

Los muestreos no probabilísticos utilizan criterios con un bajo nivel de sistematización que procuran asegurar que la muestra tenga un cierto grado de representatividad. Este tipo de muestreos se emplean principalmente **cuando no es posible llevar a cabo otros de tipo aleatorio**, lo cual es muy habitual a causa del elevado coste de los procedimientos de control.

Se trabajó con 30 farmacias.

### Muestreo:

Muestreo intencional u opinático: En este procedimiento, es el investigador quien selecciona la muestra e intenta que sea representativa, por lo tanto, la representatividad depende de su “intención” u “opinión”. Queda claro que la evaluación de la representatividad es subjetiva.

### Criterios de Inclusión:

- Las farmacias privadas del Municipio de león
- Las farmacias que aceptaron cooperar con la investigación

### Criterios de Exclusión:

- Las farmacias privadas que no pertenecen Jurisdiccionalmente al municipio de león.
- Las farmacias que no quisieron ser parte de esta investigación.



### Técnicas de recolección de datos:

Los datos se recolectaron a través de una tabulación de datos utilizando un instrumento que recopilaba todas las variables de estudio al mismo tiempo se realizó una observación de la caracterización de manera general en la atención a las personas que asistían a la farmacia privada del mismo modo se procedió a organizar cada detalle establecido en nuestros objetivos planteados.

### VARIABLES DE ESTUDIO.

Estructura de la farmacia privada.

Acciones del farmacéutico en la farmacia privada.

Compromiso del farmacéutico según su profesión

Opinión de la población de la farmacia privada.

### Operacionalización de las variables

Variable	Concepto	Indicador	Forma de Medición
Estructura de la farmacia privada	Es todo establecimiento que se dedica a la dispensación y suministro directo al público de especialidades farmacéuticas, incluyendo aquellos que contengan psicotrópicos, insumos para la salud en general, cosméticos, productos de higiene personal, formulaciones alimenticias preparadas especialmente para niños, medicamentos herbarios, material de reposición periódica, productos homeopáticos y	<ul style="list-style-type: none"><li>• Área Administrativa</li><li>• Área de Despacho</li><li>• Área de Almacenamiento.</li></ul>	Numeral



	preparaciones de fórmulas magistrales registrados y autorizados por el Ministerio de Salud, incluyendo los servicios de distribución que efectúan diferentes entidades y organismos, como proyectos sociales sin fines de lucro, lo que será objeto de regulación según el reglamento específico		
Acciones del farmacéutico en la farmacia privada	Son las acciones que desempeña el farmacéutico en las farmacias privadas.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Funciones Administrativas del Regente Farmacéutico en Farmacias Privadas.</li><li>● Funciones Técnicas del Regente Farmacéutico en Farmacias Privadas</li></ul>	Numeral
Compromiso del farmacéutico según su profesión	Los factores socio-económicos influyen decisivamente en la presentación de la atención sanitaria, el uso racional de los medicamentos y el desarrollo de la atención farmacéutica.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Atención farmacéutica.</li><li>● Educación farmacéutica.</li></ul>	Numeral
Opinión de la población de la farmacia privada	Es toda opinión basada en los procesos de acción sobre determinado tema en su demografía y situación, llevando a cabo mejoras constructivistas para determinada acción.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Atención.</li><li>● Puntualidad.</li><li>● Respeto</li><li>● Solidaridad.</li></ul>	Numeral



### **Procedimiento para recolectar la información.**

Se visitó la farmacia en primera instancia y se le planteo el objetivo de la investigación por lo cual se les procedió a leer los objetivos que pretendíamos realizar. Luego se visitó para la observación de las acciones según nuestro contenido de trabajo este segundo paso fue después de la aprobación. En la tercera visita a la farmacia se elaboró un instrumento de recolección de la información donde se plasmó cada variable de estudio de acuerdo a la naturaleza de cada objetivo planteado.

### **Plan de análisis de la información.**

El análisis de los datos se procesó cada una de las preguntas que contenían las variables de estudio en una hoja de cálculo de Excel.

### **Instrumento para recolectar la información:**

Se elaboró una ficha de recolección de datos y una pequeña encuesta para los usuarios que asistían a las farmacias privadas del municipio de león según nuestra muestra.

### **Consideraciones éticas.**

Dentro de nuestras consideraciones y estableciendo lo acordado con los dueños de las farmacias que nosotros como investigadores no revelaríamos los nombres de los establecimientos, sino que solo utilizaríamos los datos para mejorar en la legislación y el cumplimiento del MINSA con ente regulador.

### **Limitaciones**

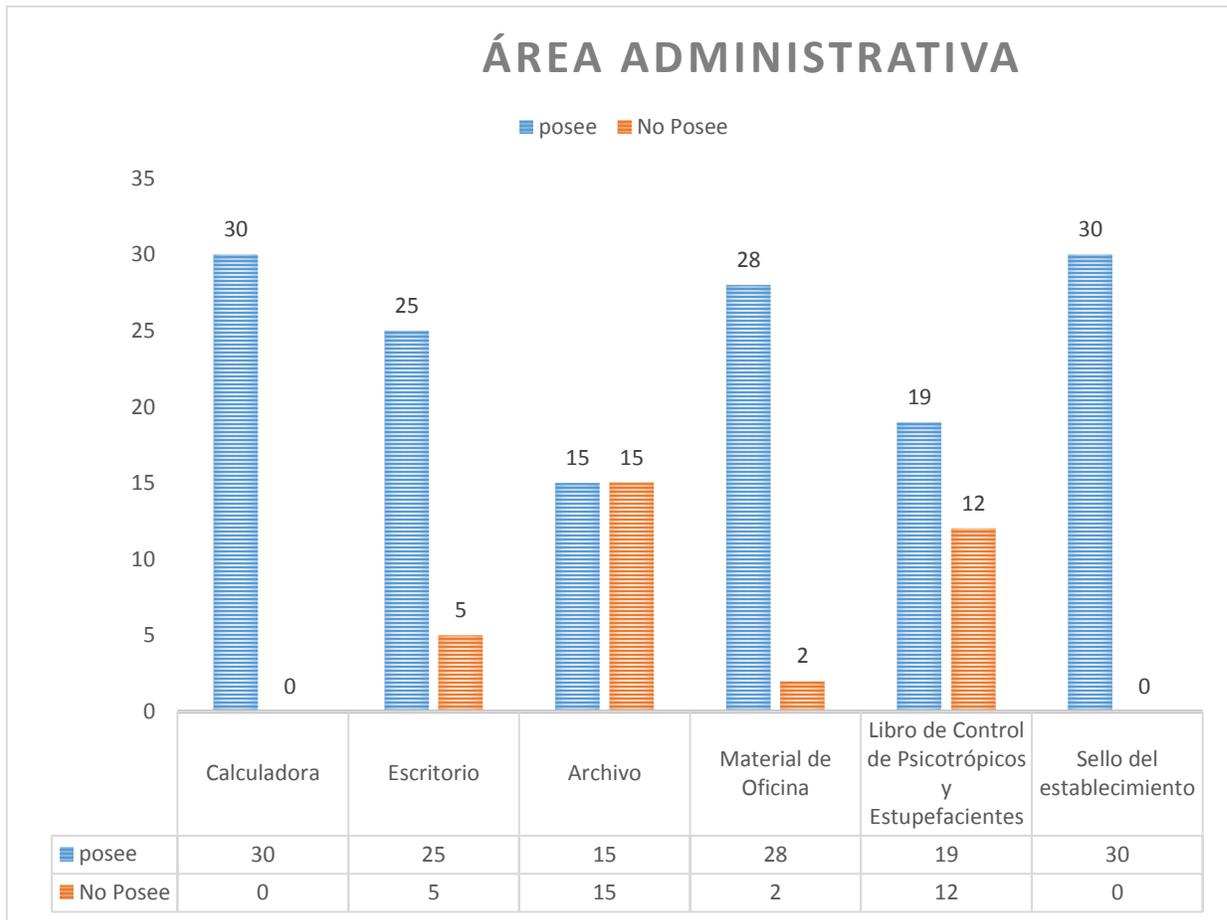
**Económico:** No contábamos con presupuesto de un organismo para la realización de este trabajo de investigación.

**Social:** colaboración de algunos dueños de farmacia fue negativa.



## RESULTADOS Y ANALISIS

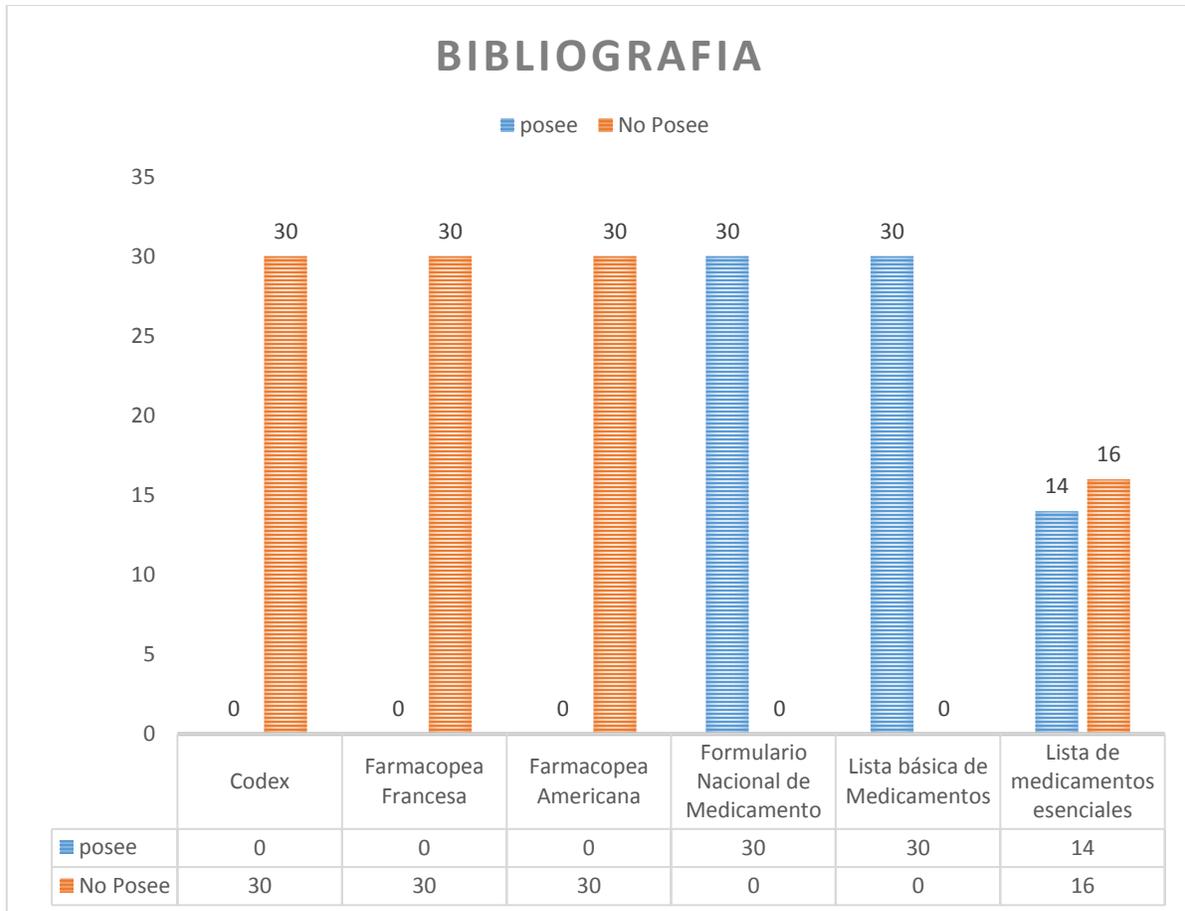
Gráfico 1.



En el área administrativa según la ley de medicamento 292 en su art. 47 establece los requisitos que tiene que tener el área administrativa observando en la gráfica N1 que son significativos los materiales que no posee las farmacias privadas como libro de Psicotrónicos y estupefaciente que son 2, archivos tenemos que 15 farmacias no poseen, en cuanto a los escritorios 5 no poseen.



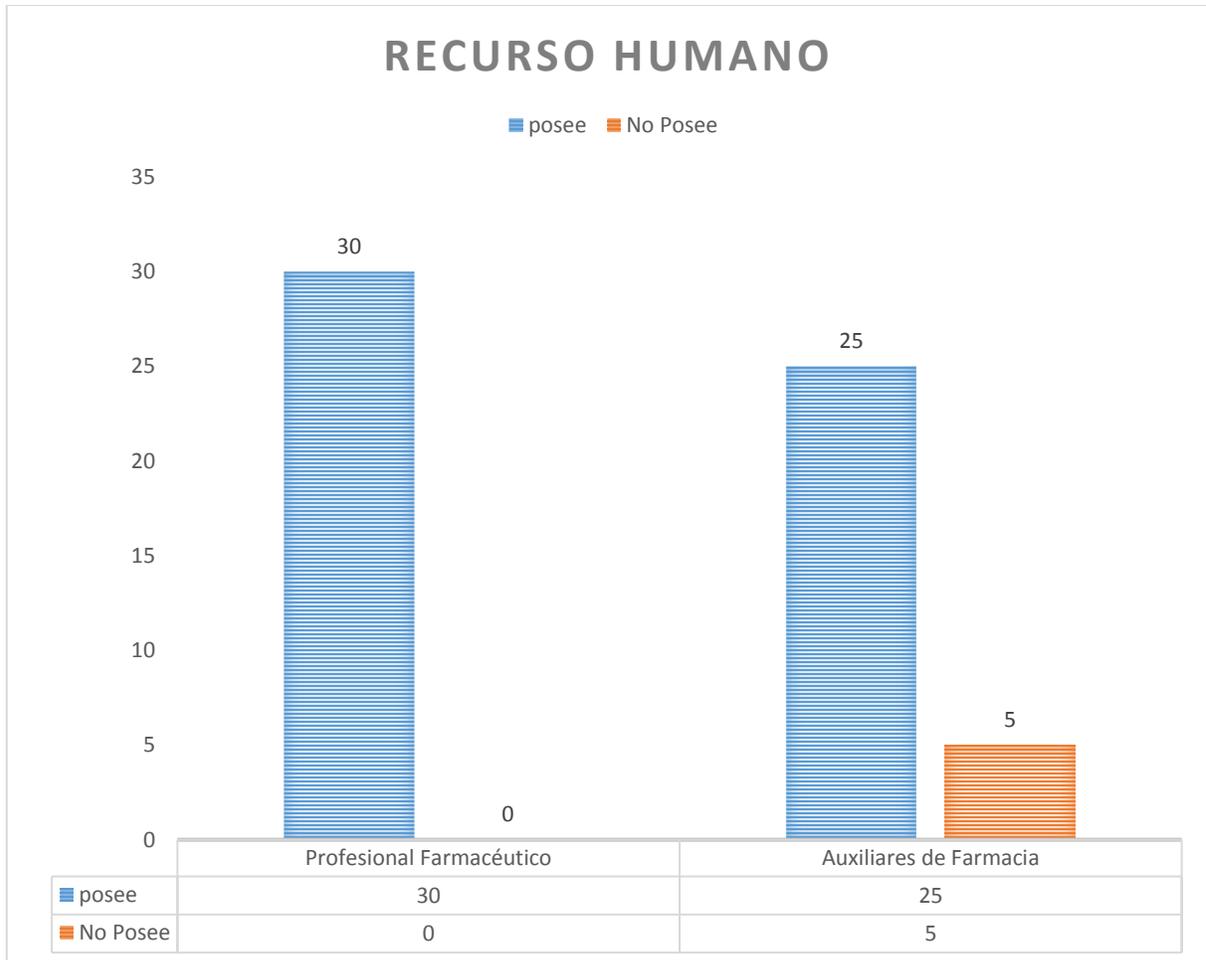
**Grafico 2.**



En esta parte de la bibliografía es de mucha importancia y encontramos un déficit ya que solo cuentan con la bibliografía general como el formulario nacional, la lista básica de medicamento, y 15 farmacias cuentan con la lista de medicamentos esenciales, el resto de bibliografía no se encuentran por lo tanto es prioridad para los encargados de supervisión trabajar con la ley 292 que nos rigen Nicaragua.



**Grafico 3.**



En referencia al recurso humano las 30 farmacia poseen profesional farmacéutico, pero con una advertencia no está el profesional las horas que establece la ley en sus artículos y es una debilidad en la atención farmacéutica de Nicaragua. En referencia al auxiliar de acuerdo a su teoría es la persona encargada ya sea de limpieza o bodega, pero la acción de un auxiliar no la tiene clara y muchas veces hacen el papel del farmacéutico en las farmacias Privadas.



**Tabla 1**

<b>Funciones Administrativas del Regente Farmacéutico en Farmacias Privadas</b>	<b>se realiza</b>	<b>No se realiza</b>
<b>1. Cumplir con el horario establecido.</b>	23	7
<b>2. Formular y firmar los pedidos de medicamentos a distribuidoras y laboratorios en coordinación con el propietario y supervisar su recepción.</b>	30	0
<b>3. Solicitar, firmar y recibir los pedidos de medicamentos controlados.</b>	15	15
<b>4. Mantener al día registros de drogas Psicotrópicos-Estupefacientes.</b>	25	5
<b>5. Elaborar informes sobre movimientos de drogas, Psicotrópicos-estupefacientes y enviarlos al SILAIS.</b>	10	20
<b>6. Controlar la rotulación de medicamentos que tienen vencimientos, llevando un libro de registro donde se anotan los productos, lotes fechas de vencimientos.</b>	22	8
<b>7. Cumplir con las normas de almacenamiento.</b>	10	20
<b>8. Retirar de los estantes muestras médicas, medicamentos vencidos y en mal estado y no permitir su comercialización.</b>	2	28
<b>9. Supervisar que las recetas despachadas sean originales y no adulteradas, las cuales tendrán validez por quince días después de su fecha de expiración.</b>	14	16
<b>10. Supervisar que no se alteren los precios al público.</b>	3	27
<b>11. Supervisar la mercadería, el sello de la casa distribuidora, laboratorio y que lleve el precio estipulado al público.</b>	30	0
<b>12. No aceptar medicamentos con procedencia ilegal.</b>	30	0
<b>13. Mantener estrecha coordinación con el departamento de farmacias del MINSA, solicitándole y brindando información para la buena marcha de sus funciones.</b>	30	0
<b>14. Acudir a cualquier llamado de parte de la dirección de farmacias del MINSA.</b>	30	0
<b>15. Vigilar el cumplimiento de las normas en cuanto a funcionamiento del establecimiento y cumplimientos de sus funciones de regente, lo cual se considera de vital importancia con el fin de garantizar la custodia y buen manejo de las medidas para prevenir y conservar la salud del pueblo</b>	12	18

En la tabla se observa las funciones del regente en unas farmacias privadas lo cual es de gran importancia tener un cuidado en las acciones ya que de eso depende el buen funcionamiento de esta y es de prioridad para el ministerio de salud la vigilancia de esta ya que actualmente el monopolio farmacéutico solo se interesa en vender y no en la atención farmacéutica que le deberíamos de dar a la población.



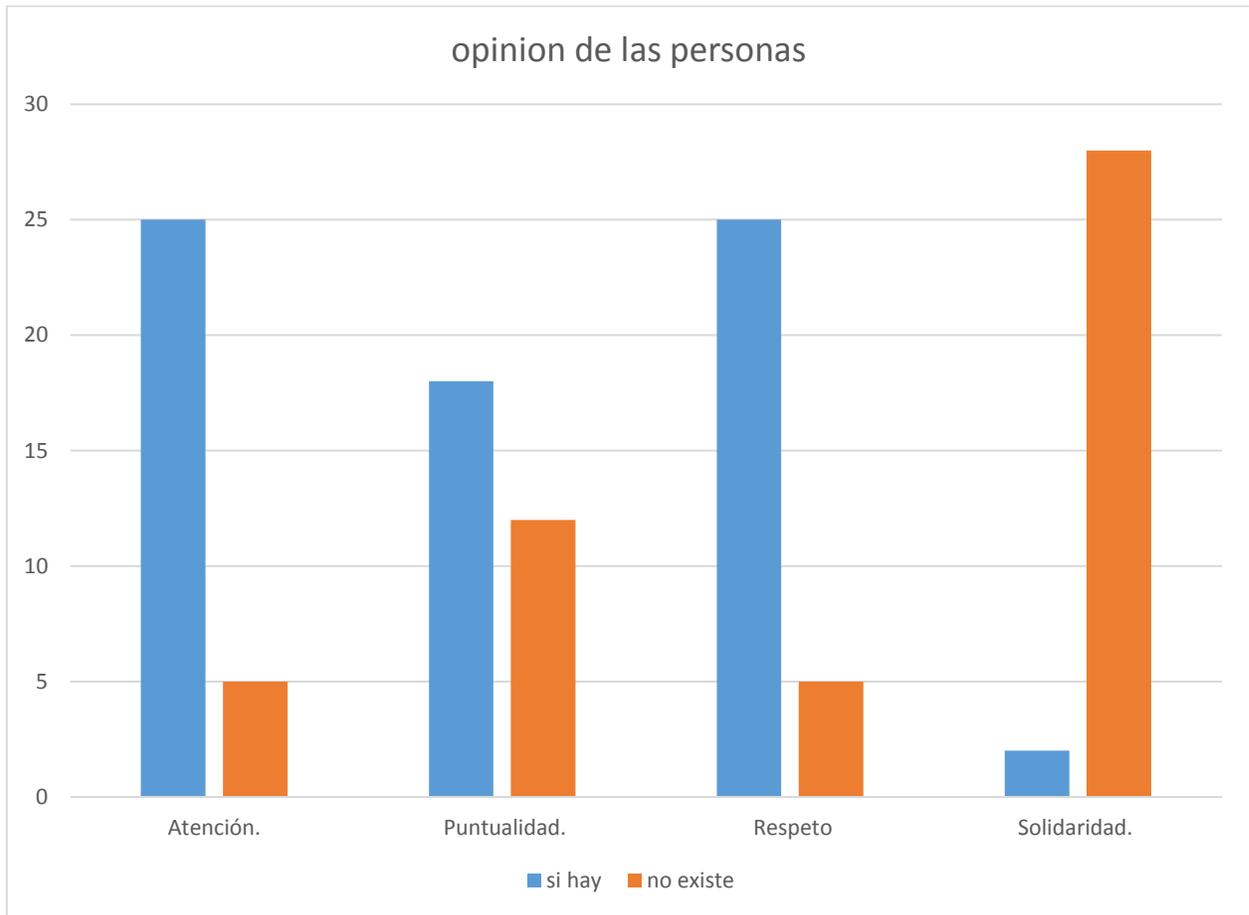
**Tabla 2.**

<b>Funciones Técnicas del Regente Farmacéutico en Farmacias Privadas</b>	<b>se realiza</b>	<b>No se realiza</b>
<b>1. Será el responsable de todo lo relacionado con los medicamentos en cuanto a su distribución, almacenamiento y buen uso de los mismos.</b>	12	18
<b>2. Supervisar lo relativo al despacho de medicamentos de manera que se respeten las prescripciones médicas y detectar cualquier incompatibilidad.</b>	25	5
<b>3. Supervisar la rotulación y entrega del medicamento al paciente, dándoles las indicaciones sobre su uso y efectos colaterales del mismo.</b>	10	20
<b>4. Orientar y recomendar al paciente sobre el uso de medicamentos de carácter popular.</b>	5	25

Dentro de las funciones técnicas la parte esencial en el desarrollo y atención del farmacéutico se observa que no existe más precisión en esta función ya que no hay mucha orientación a las personas en referente a su visita a las farmacias y la labor que tiene el farmacéutico con esta práctica es hora de que pongamos mucho cuidado en estas especificaciones y lograr tener más vinculación con las leyes y normativas de los farmacéuticos. Puntos críticos si podemos observar la tabla 2, punto 1 no todos asumen la responsabilidad en la distribución, almacenamiento y el buen uso de los medicamentos, punto 3 no hay una buena supervisión ya que hay intereses de por medio y finalmente el punto 4 la atención farmacéutica o educación farmacéutica es casi nula en los establecimientos.



**Grafico 4.**



En esta parte de la investigación solo quisimos recoger una pequeña muestra de la opinión de las personas con forme a los valores éticos y morales que debemos de tener todos los profesionales y en la atención a través de abordaje hay buen porcentaje de atención al cliente esto con miras a la rapidez no tomando en cuenta los puntos de la tabla 2. Con referente a la puntualidad es cuando la farmacia realiza su horario de trabajo normal, el respeto es la atención que tenían de parte del farmacéutico y la población nos opinó que frecuentemente se hace y en cambio con la solidaridad es punto donde la población estable según los precios de los medicamentos ya que hay un punto a favor en las ventas a pesar de que existe medicamento genérico de bajo precio muchas veces los despachadores no son solidarios en ese aspecto.



## CONCLUSIONES

En conclusión, de acuerdo a nuestra investigación lo cual es la caracterización de los servicio Farmacéuticos privados hemos llegado a definir algunos puntos esenciales el buen desarrollo de nuestra profesión y el valor que tienen hoy en día los profesionales Farmacéuticos en Nicaragua.

Siguiendo a nuestro primer objetivo las farmacias privadas en el sistema de farmacia según la ley es: Es todo establecimiento que se dedica a la dispensación y suministro directo al público de especialidades farmacéuticas, incluyendo aquellos que contengan psicotrópicos, insumos para la salud en general, cosméticos, productos de higiene personal, formulaciones alimenticias preparadas especialmente para niños, medicamentos herbarios, material de reposición periódica, productos homeopáticos y preparaciones de fórmulas magistrales registrados y autorizados por el Ministerio de Salud, incluyendo los servicios de distribución que efectúan diferentes entidades y organismos, como proyectos sociales sin fines de lucro, lo que será objeto de regulación según el reglamento específico. Se pudo notar que no muchas farmacias cumplen de inicio a fin lo que establece la ley 292. Y es de mucha importancia actualizar las normativas vigentes a la población de Nicaragua y en especial al gremio farmacéutico.

En el segundo objetivo en las acciones del Farmacéuticos no todos cumplen sus responsabilidades a como lo mandata la ley y los dueños de farmacia deberían de cumplir todas las normativas para dar una buena atención a la población de Nicaragua ya que los medicamentos son sustancias que pueden causar la muerte y se tienen que vigilar con mayor precaución. Este punto también se involucra el objetivo número 3 de nuestra investigación.

Y finalmente la población tiene el concepto de las farmacias son estilo de pulperías y ese patrón ya está penetrado en la población y por la falta de cumplimiento a las normativas de nuestro país por eso debemos todos los Farmacéuticos tener conciencia de hacer nuestra labor de la mejor manera.



## **RECOMENDACIONES**

### **A la universidad:**

Que tenga más visión en los convenios con el Ministerio de salud ya que debido a eso los estudiantes no poseemos muchas herramientas necesarias para construir al mejoramiento del sistema de farmacia de Nicaragua y así poder tener habilidades y destrezas en nuestro campo laboral.

### **Al MINSA.**

Tener más control con las farmacias privadas ya que no son pulperas o ventas de cualquier producto sino a como lo establece la ley 292 de nuestro país. tener más alianzas con las universidades para dar un enfoque más profesional en os establecimientos farmacéuticos ya que hoy en día los dueños de farmacias solo les interesa vender.

### **A la POBLACIÓN**

Tener más cuidado al momento de visitar un establecimiento Farmacéutico porque se les tiene que brindar una atención de calidad no solo hacer el proceso de veta de medicamento



## BIBLIOGRAFIA

Asamblea Nacional de Nicaragua, Aprobado el 16 Abril 1998. Publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 103 del 4 Junio 1998.

Cipolle RJ, Strand LM, Morley PC. A new professional practice. Pharmaceutical care practice. New York: McGraw-Hill, 1998, ISBN 0-07-012046-3. 13.

Grupo de Investigación en Atención Farmacéutica, Universidad de Granada. Seguimiento farmacoterapéutico: Método Dáder (3ª revisión: 2005). Pharmacy Practice 2006; 4(1): 44-53

Hepler CD, Strand LM. Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care. Am J Hosp Pharm 1990; 47: 533-43

Hepler CD. Pharmaceutical Care. Pharm World Sci 1996; 18:233-6.

<http://www.ipsuniversitaria.com.co/es/servicios-medicos/servicio-farmaceutico>, vista el 15701/2019

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Fundamentos de Marketing. México: Pearson Educación de México, S.A de C.V.

Mikael RL, Brown TR, Lazarus HL, Vinson MC. Quality of pharmaceutical care in hospitals. Am J Hosp Pharm 1975; 32: 567-74.

Weinberger Villarán, K. (2009). Estrategia. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de <http://es.scribd.com/doc/72092990/Estrategia-Word#scribd>

