

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA  
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS  
ESCUELA DE FARMACIA



GRADO DE CONOCIMIENTO, ACTITUDES Y PRÁCTICAS DE LOS  
DESPACHADORES DE FARMACIA DE ATENCIÓN PRIMARIA EN  
EL MUNICIPIO DE LEÓN, EN RELACIÓN A LA CALIDAD DEL  
SERVICIO FARMACÉUTICO EN EL PERÍODO DE DICIEMBRE -  
FEBRERO DEL AÑO 2001.

MONOGRAFÍA  
PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
*LICENCIADA EN FARMACIA Y QUÍMICA*

Autores: *Br. Ana Carolina Chévez Ardila*  
*Br. Ana Cecilia Quintana Jiménez*

Tutora: *Lic. Cecilia García Latino*

León, Nicaragua 2001.



178.027

C.1

w  
42  
Ch 527g  
2001

## AGRADECIMIENTO.

- A Dios y a la Virgen por haberme dado la fortaleza de seguir adelante con mi carrera a pesar de todas las dificultades que se me presentaron en el camino.
- A mi Tutora : Lic. Cecilia García por haber compartido sus conocimientos .
- A mi prima Ada Luz Quintanilla y Verónica Barrios por haberme brindado su apoyo constante en todo el trayecto de mi carrera.
- A mi familia cuyo constante apoyo e impulso hicieron de esta monografía una realidad.



## DEDICATORIA

- Este presente trabajo esta dedicado a Dios nuestro creador por iluminarme y enseñarme a seguir el camino para poder realizar este trabajo.
- A mis dos madres : Ana María Ardila y María Esperanza Ardila por su apoyo y comprensión que me han brindado en todo el trayecto de mi carrera.
- A mi futuro hijo por tener la paciencia de querer sobrevivir a mi lado a pesar de todas las dificultades que se nos han presentado en el camino.

## **AGRADECIMIENTO.**

Agradezco de manera Especial a :

- ❖ Mi Tutora Guía : Lic. Cecilia García Latino por su dedicación, paciencia y ayuda brindada para la culminación de este Trabajo Monográfico.
  
- ❖ A mis amigas Melyin, Liutva y Fulvia Rivas Castillo por su apoyo y por ser mis mejores amigas.
  
- ❖ A mi novio Carlos Martín Quintero Castillo por su apoyo incondicional.
  
- ❖ A Orfilia Ríos Medrano por ayudarme a entregar mi Trabajo Monográfico.

## DEDICATORIA.

- ❖ A Dios y a la Virgen por estar siempre presente en mi vida .
  
- ❖ A mi mamá Baltasara Jiménez Obando que me dio la vida y con su trabajo, sacrificio y todo su amor me a ayudado a salir adelante hasta obtener mi título universitario.
  
- ❖ A mi abuelita Rosa María Obando León por dedicarme todo su amor.
  
- ❖ A la familia Castellón Juárez por brindarme todo su cariño.

## INDICE.

	<b>Pág.</b>
I. Introducción.....	1
II. Objetivos.....	2
III. Marco Teórico .....	3
IV. Diseño Metodológico .....	14
V. Resultados .....	17
VI. Descripción de los Resultados .....	24
VII. Análisis de los Resultados.....	28
VIII. Conclusión.....	30
IX. Recomendaciones.....	31
X. Bibliografía.....	32
XI. Anexos.....	33

## I. INTRODUCCION.

Un servicio de farmacia moderna sustenta su labor en procesos fundamentales como son: selección, programación, adquisición, conservación, establecimiento de un sistema racional de distribución, sistema de información, evaluación, docencia e investigación, de tal manera que el medicamento puede ser administrado correctamente al paciente en dosis prescritas por el médico.

La capacitación continua del personal en el servicio de farmacia es una de las actividades que se tiene como filosofía de trabajo de optimización en el aprovechamiento de los recursos humanos, financieros y materiales para brindar mejor servicio al paciente.

Como profesionales del sector salud podemos observar que en Nicaragua no se han efectuado estudios sobre como realizar las prácticas de dispensación por parte del despachador por el Ministerio de Salud el cual es muy importante ya que asegura la entrega de los medicamentos a los pacientes con la dosificación y cantidades prescritas mejorando de esta forma la calidad de atención ya sea en el sector público como privado.

Lo cual puede servir de guía para identificar las principales deficiencias que se dan en la dispensación por causa de la falta de preparación técnica, farmacológica y relaciones humanas del personal que atiende al paciente.

Nuestro propósito es obtener información que permita analizar la problemática por la que el usuario atraviesa al solicitar atención en las farmacias públicas como privadas ya que presentan debilidad en la calidad de atención que se le brinda al paciente.

La realización de este estudio esta orientado a identificar el desempeño de los despachadores para mejorar las buenas prácticas de dispensación y por ende la calidad de atención de las farmacias públicas como privadas de la ciudad de León

## II. OBJETIVOS.

### OBJETIVO GENERAL:

Analizar el grado de conocimiento, actitudes y prácticas de despachadores de farmacia de atención primaria de la ciudad de León en relación a la calidad del servicio farmacéutico.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- ❖ Determinar el grado de capacitación técnica de los despachadores de farmacia.
- ❖ Identificar si el despachador brinda al paciente orientación e información sobre el uso de los medicamentos dispensados y la aplicación del mismo.
- ❖ Valorar las relaciones interpersonales que existen entre el despachador y los pacientes.
- ❖ Observar el cumplimiento de sus funciones en la dispensación.



### **III. MARCO TEORICO.**

#### **El Servicio de Farmacia.**

La principal función de un Servicio de Farmacia es servir al paciente por lo tanto su objetivo es la de dispensar la medicación en forma segura y oportuna.

Su misión comprende todo lo relacionado con el medicamento desde la selección hasta la dispensación, velando siempre por su adecuada utilización en el plano asistencial, preventivo y docente.

El servicio de farmacia desarrolla por lo tanto acciones relacionadas con el suministro de medicamentos, el cual es un proceso complejo multidisciplinario que incluye actividades de selección de medicamento, programación, adquisición, almacenamiento, distribución y dispensación para lograr el objetivo final que es el uso racional de los medicamentos dentro de los niveles de atención.

La farmacia es un servicio de apoyo clínico, integrado, funcional y jerárquicamente en el grupo de servicios de farmacias que depende de la dirección, en constante y estrecha relación con su administración.

El grupo de prestaciones relacionadas con la farmacia destinadas a apoyar las acciones de salud que demanda la comunidad a través de una atención farmacéutica que permita la estrategia rápida, oportuna y segura de los medicamentos a pacientes ambulatorios y hospitalizados con criterios de calidad en farmacoterapia.

#### **Objetivos de un Servicio Farmacéutico.**

- Selección de los medicamentos.
- Asumir la responsabilidad técnica de la adquisición de medicamentos garantizando su calidad y conservación.
- Participar activamente en programación de necesidades.
- Establecer un sistema eficaz y seguro de distribución de medicamentos.

➤ Mantener un sistema de información adecuada sobre el uso y manejo de los medicamentos.

### **Funciones principales.**

- ◆ Aprovisionamiento.
- ◆ Almacenamiento y control.
- ◆ Distribución.
- ◆ Información.

### **Aprovisionamiento:**

Se realizan actividades como:

- Selección
- Programación
- Adquisición

- *Selección:*

Proceso que pretende asegurar el acceso a los fármacos más necesarios en un determinado nivel del sistema de salud teniendo en cuenta la eficacia, seguridad, calidad y costo. Este proceso debe de corresponder al comité de farmacia y terapéutica.

- *Programación:*

Se desarrolla estimando necesidades de medicamentos a través de consumos reales e información sobre morbilidad del centro hospitalario, utilización del medicamento y período de desabastecimiento.

- *Adquisición:*

En la adquisición se toma en cuenta:

- Existencia máxima.
- Nivel de consumo del período anterior.
- El tiempo que pueda tardar en recibir los medicamentos solicitados y limitaciones de espacio y de servicio.

### **Almacenamiento y control.**

En el almacenamiento se conjugan todas las actividades cuyo objetivo es conservar , manipular y distribuir los medicamentos. Esta función incluye gestiones de recepción, entrega, clasificación, ubicación, conservación eventual, manipulación, distribución y registro necesario para llevar a cabo el control de los medicamentos.

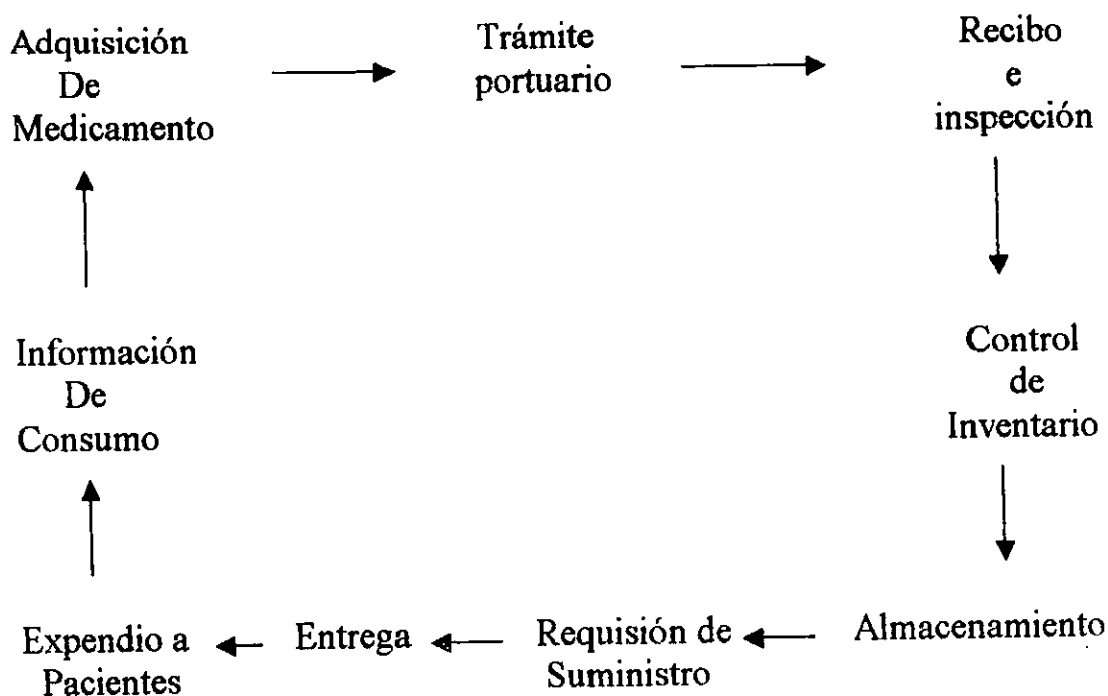
### **Distribución.**

La farmacia debe asegurarse a través de un sistema racional de distribución que el medicamento prescrito llegue al paciente que va destinado, en dosis y presentación farmacéutica correcta ,en el momento oportuno e indicado.

Una distribución correcta garantiza la seguridad, la rapidez y control.

Es una función compleja y altamente variada. En algunos programas se depende de las recetas comerciales de distribución para la mayoría de las entregas mientras que en otros gobiernos asume todas las responsabilidades de transporte de las medicinas de un almacén central hasta un trabajador de la salud en la comunidad o hasta el centro de salud más remoto.

## Ciclo de distribución.



### **Característica básica del diseño de un sistema de distribución.**

Son características básicas de un sistema de distribución aquello que incluye el grado de centralización, el número de niveles en el sistema y la cobertura geográfica o de población.

### **Diseño del sistema.**

- ✓ Cobertura geográfica o de población.
- ✓ Centralización o descentralización.
- ✓ Número de niveles.

### Sistema de Informe.

- ✓ Control de inventario.
- ✓ Formulación y procedimiento de requisición.
- ✓ Informe sobre el consumo.
  
- ✓ Flujo de información.

### Almacenamiento.

- ✓ Selección de sitios.
- ✓ Diseño de la instalación.
- ✓ Sistema de manejo de materiales.
- ✓ Selección de existencias.

### Dispensación.

Es un servicio farmacéutico que se da al pacientes por su gran importancia para su terapia y tratamiento. Se considera que existe la dispensación cuando la entrega de medicamentos se atiende a través de una receta o prescripción médica por paciente y/o por medicamentos firmados o avalados por un profesional autorizado, de no existir este documento la farmacia actúa como bodega o almacén al detalle.

#### **Objetivo de la dispensación.**

1. Racionalizar la distribución de los medicamentos.
2. Garantizar el cumplimiento de la prescripción.
3. Procurar la correcta administración de los medicamentos al paciente.
4. Disminuir los errores de medicación.
5. Establecer un seguimiento de los tratamientos farmacológicos.
6. Potenciar el papel del farmacéutico en el equipo asistencial.
7. Reduce el tiempo de enfermería dedicadas a tareas administrativas y de manipulación de medicamentos.
8. Disminuir el costo de la medicación.

### Flujograma de Dispensación.

<i>Actividad</i>	<i>Responsable</i>
Elaboración de prescripción.	Médico.
Recepción de medicamentos.	Auxiliar de farmacia.
Remisión y verificación de Cumplimiento de requisitos	Auxiliar de farmacia
Preparación del medicamento	Auxiliar de farmacia.
Etiquetado del medicamento	Auxiliar de farmacia.
Revisión y entrega del medicamento	Auxiliar de farmacia.

La dispensación del medicamento a través de estos servicios generalmente requiere la entrega funcionada de estos productos que por razones económicas son adquiridas en envases de usos múltiples. Esto es ventajoso económicamente pero puede afectar negativamente la calidad del producto y por ende el efecto del mismo en el paciente.

Con el acercamiento del farmacéutico al paciente dejó de ser un dispensador y preparador de medicamentos.

De esta forma se van desarrollando las farmacias, clínicas, clínicas ambulatorias y por lo tanto no será una práctica exclusiva de las farmacias del hospital.

#### **El expendio de un medicamento.**

Es un componente básico del sistema de suministro de medicamentos, sino se cuenta con una política racional y un enfoque sistemático a la entrega del medicamento a pacientes el sistemalógico farmacéutico no alcance su meta de asegurar que los productos farmacéuticos esenciales estén disponibles a los programas de entrega del servicio de salud.

Antes de entregar un producto farmacéutico, el dispensador debe saber claramente que producto está siendo solicitado, debe asegurarse que la orden

del medicamento si esta escrita será legible y descifrable o si se recibe en forma oral que sea claramente entendida.

**Los principios de un buen expendio se dividen en cinco categorías:**

1. La interpretación de la solicitud ( sea por prescripción escrita u oral o a solicitud del paciente).
2. La búsqueda.
3. La formulación (elaborar, contar, verter ).
4. El procesamiento y rotulación
5. La entrega.

**Papel del dispensador en la educación del paciente.**

El dispensador debe conocer el modo de acción de los medicamentos utilizados y sus efectos potenciales buenos y malos. También debe comprender los factores que ejercen influencia sobre las actividad de la medicina y como se relaciona con el estilo de vida del paciente.

El dispensador debe tener un área apartada de los demás pacientes que esperan para que la comunicación pueda ser más confidencial. Lo importante es que siga un procedimiento uniforme para cada medicina despachada y que exista el apoyo y supervisión por parte del farmacéutico.

**Dispensación a pacientes ambulatorios.**

Es el acto de entrega correctamente del medicamento a todo paciente sano o enfermo no confinado en una cama, que asista a la consulta a través de una prescripción médica con el fin de prevenir, tratar o curar las enfermedades.

**Factores que influyen en la conducta profesional del dispensador.**

- ✓ Deficiente formación farmacéutica y farmacológica.
- ✓ Inaccessibilidad a pacientes imparciales y actualizados de información.
- ✓ Desarticulación entre el perfil educativo y el perfil profesional.
- ✓ Falta de conciencia y desconocimiento del rol del dispensador en la atención del paciente.
- ✓ Motivación lucrativa.

- ✓ Influencia de los productores y distribuidores del medicamento.

### **Medidas para mejorar la dispensación del medicamento.**

- ✓ Ofrecer y promover en los centros superiores de educación información fármaco-terapéutica actualizada e imparcial.
- ✓ Difundir las características de una dispensación adecuada .
- ✓ Introducir en la estructura curricular, cursos que permitan a los estudiantes reflexionar y analizar las actividades de dispensación.
- ✓ Promover investigación tendiente a mejorar las prácticas dispensadoras.
- ✓ Supervisión de parte de los Organos Técnicos del Ministerio de Salud.

### **Dispensación apropiada.**

- ✓ Interpretación correcta de la prescripción.
- ✓ Controlar y evitar adulteración de las recetas.
- ✓ Identificación del medicamento solicitado.
- ✓ Entrega del producto e información necesaria para su buen uso.

### **Actividades permanente del dispensador de medicamento.**

1. Vigilar la óptima calidad del medicamento.
2. Verificar que los medicamentos cuenten con el registro sanitario pertinente.
3. Constatar la expiración del producto perecible y no perecible.
4. Normar y controlar el expendio del producto al menudo.
5. Supervisar la adecuada conservación de los productos farmacéuticos, especialmente aquellos que requieren especial cuidado: material médico, quirúrgico, vacunas.
6. Difundir y promocionar los medicamentos de mayor alcance para la comunidad.
7. Orientar y asesor al paciente para el uso de sus medicamentos, acción terapéutica e interacción.
8. Apoyo en caso de emergencia para primeros auxilios.

Mucho consideran que existe dispensación sólo cuando se ejerce por el profesional farmacéutico, pero en nuestro país esto no es aplicable ya que en



las unidades de salud se carece de profesionales farmacéuticos lo que impide la interpretación de la orden médica.

La ausencia de normativas respecto al número de dosis para dispensar medicamentos a los pacientes con lleva:

- ✓ Riesgo de desabastecimiento de medicamentos de mayor demanda y de mayor costo.
- ✓ Riesgo de cumplimiento de terapia.
- ✓ Riesgo de mal uso.
- ✓ Demora en la atención del paciente.
- ✓ La falta de preempaque y reenvasado de medicamento previo a la dispensación, así como la ausencia del control de esta actividad indica
- ✓ Demora en la atención al paciente.
- ✓ Riesgo de un cumplimiento de la terapia.
- ✓ Pérdida de la identidad del medicamento y pérdida económica.

El grado de comprensión que el paciente tenga de la indicación para cumplir con la terapia medicamentosa, la exactitud, la legibilidad de la transcripción de dicha indicación, la seguridad e higiene del envase en que se entrega el medicamento indica el posible éxito en el cumplimiento de la terapia y menos desperdicio del medicamento, esto nos puede llevar a obtener un servicio de calidad.

La buena dispensación es una de las bases para brindar un buen servicio que satisfaga las necesidades del usuario, esto en conjunto con la accesibilidad y disponibilidad sirve de soporte para brindar un buen servicio.

La comodidad que el servicio brinda está directamente relacionado con los recursos económicos con que cuenta dicho centro, ya que esto depende que exista un lugar que preste las condiciones para que el paciente espere ser atendido y principalmente cuando se encuentre en mal estado de salud.

#### **Función de los auxiliares de farmacia.**

1. Cumplir las disposiciones que emanen de su responsabilidad.
2. Laborar con el responsable del departamento en el cumplimiento de las funciones propias del mismo.
3. Consultar con el responsable cualquier duda sobre el despacho de las recetas.

4. Explicar al paciente la administración y posología del medicamento conforme se indica en la farmacia.

5. Cuidar que los medicamentos se conserven en buen estado evitando su alteración y deterioro físico.

6. Contribuir al orden y disciplina que requiere un servicio farmacéutico.

7. Brindar información elemental al paciente los cuales son de gran utilidad por sencilla que parezca para lograr que el paciente coopere en el tratamiento ordenado por el médico.

### ***El Auxiliar debe localizar:***

✓ El lugar donde esta ubicado el medicamento. Es importante que verifique que el medicamento corresponda al nombre y presentación que indica la prescripción, leyendo cuidadosamente la información que contiene el envase o etiqueta.

✓ Revisar el aspecto del medicamento , la fecha de vencimiento y estado del envase que contiene el medicamento.

✓ Debe leer por lo menos dos veces el nombre genérico, la composición del producto, concentración, vía de administración y forma farmacéutica para evitar entregar un medicamento equivocado.

✓ No se debe tomar decisiones de sustituir un medicamento por otro sin el visto bueno del médico.

### **Las relaciones humanas y su importancia en el desarrollo del servicio farmacéutico .**

En la ejecución del trabajo dentro de las diferentes instituciones las personas se relacionan con sus jefes, subordinados, amigos y otros factores ambientales estos elementos se combinan en dos clases de sistema:

- ✓ Sistema de persona a persona.
- ✓ Sistema ambiente a persona .

Para considerar que el trabajo se está efectuando de manera eficiente es importante darse cuenta de las formas en que los individuos se relacionan entre sí y con las demás personas, ya que el ser humano por naturaleza busca constantemente la compañía de los demás, no puede vivir aislado sino en continua relación con sus semejantes, no puede decir que no necesita a nadie.

que puede valerse por si mismo, pues los individuos estamos obligados a cooperar unos con otros para alcanzar los objetivos que no alcanzamos.

Se entenderá las relaciones humanas como la capacidad de relacionarnos y de interactuar en forma satisfactoria para nosotros mismos y para los demás logrando una comunidad de trabajo en la que se valora el ser humano como tal.

### **Información que se puede brindar sobre los medicamentos .**

◀ Nombre genérico del medicamento.

Se debe enseñar la diferencia entre el nombre genérico y el nombre comercial.

◀ En la farmacia se debe de indicar al paciente cual será el efecto farmacológico esperado.

◀ Cómo debe tomar el medicamento, indicando la dosis, la vía de administración, el intervalo y el horario.

◀ Efectos que puede presentar al tomar el medicamento y cómo evitarlo.

◀ Precauciones que se deben observar al tomarlo.

Se indica al paciente que debe evitar cuando toma un determinado medicamento.

◀ Tiempo durante el cual se toma el medicamento.

Es importante mencionar o informar el tiempo aunque la receta no lo indique.

◀ Qué hacer al olvidar una dosis.

Se debe indicar al paciente la importancia de cumplir los horarios, si se olvida una dosis se debe informar al paciente que no es conveniente tomar doblemente el medicamento ya que puede producir intoxicación.

◀ El auxiliar debe informar al paciente como conservar el medicamento.

## IV. DISEÑO METODOLOGICO.

### **Tipo de estudio:**

El presente estudio es de tipo descriptivo prospectivo de corte transversal.

### **Area de estudio:**

La Ciudad de León situada al Norte con Estelí, al Sur con el Océano Pacífico y Managua, al Este con Matagalpa y al Oeste con Chinandega y con una población total de 181,927 habitantes y una morbilidad de 16,492 habitantes causada por E.D.A., E.R.A., E.T.S., H.T.A., Materno Infantiles. Cuenta con servicios de salud para atender la morbilidad distribuidos estos en: Hospitales, Centros y Puestos de Salud, Clínicas previsionales compuestas por farmacias públicas y privadas de la Ciudad de León.

### **Universo y Muestra:**

El Universo lo conforman las farmacias de la Ciudad de León lo cual corresponden a 98 farmacias privadas y 3 farmacias públicas. Para la muestra se consideró el 10% ( 10 farmacias ) del universo, el cual se seleccionó mediante el método aleatorio simple.

### **Variables:**

1. Capacidad técnica.
2. Información que el despachador brinda al paciente sobre el medicamento
3. Relaciones interpersonales.
4. Funciones de los auxiliares de farmacia.

### **Descripción de las variables:**

#### **1. Capacidad técnica.**

Es el grado de conocimiento y comprensión que el auxiliar debe tener para orientar el cumplimiento del uso del medicamento.

El cual se determinará mediante lo siguiente:

- a) Nivel académico.
- b) Número de cursos recibidos.
- c) Tiempo de capacitación.
- d) Orientación que le brinda el farmacéutico.
- e) Autopreparación

## **2. Relaciones interpersonales.**

Es la capacidad de relacionarse y de interactuar en forma satisfactoria para nosotros mismos y para los demás.

Se observará mediante:

### ***a) Apariencia personal.***

- Forma de vestir.
- Expresión facial.
- Tono de voz

### ***b) Control de las emociones.***

- Temperamento.

### ***c) Forma de comunicación con el paciente.***

- Claridad de lenguaje.
- Respeto y educación.

## **3. Información que se brinda sobre el medicamento.**

Orientación al paciente sobre la administración de los medicamentos, tomando en cuenta lo siguiente:

### ***A. Tipo de información.***

- Nombre genérico del producto.
- Dosificación.
- Orientación del uso de medicamento.

#### **4. Funciones del auxiliar de farmacia.**

Son las actividades que debe realizar el auxiliar de farmacia, según la orientación del farmacéutico sobre la dispensación.

Evaluar los siguientes aspectos:

- a. Recepción de la receta.
- b. Búsqueda de los medicamentos.
- c. Preparación del medicamento.
- d. Entrega del medicamento con la información correspondiente.

#### **Método e Instrumento de Recolección de datos:**

La recolección de la información se efectuará a través de dos formas:

- a. Observación
- b. Encuestas estructuradas con preguntas cerradas.

Estas serán aplicadas a los despachadores, regentes farmacéuticos y pacientes del sector público y privado de la ciudad de León para lo cual se elaborará cuestionarios o instrumentos que permitan la obtención de la información.

#### **Procesamiento y Análisis:**

La información obtenida de las aplicaciones y de las entrevistas en el servicio farmacéutico se analizó por el método estadístico DESCRIPTIVO SIMPLE mediante porcentajes, los cuales después de contabilizar se plasmará en datos porcentuales para la elaboración de los cuadros y gráficos que reflejan los resultados acordes a los objetivos planteados en el estudio y mediante el análisis de las opiniones de los entrevistados.

**V. Resultados.**

TABLA No. 1

## Capacidad técnica de los despachadores.

## Nivel de escolaridad.

Nivel de escolaridad	No. D. F. Públicas	Porcentaje	No. D. F. Privadas	Porcentaje	Total	Porcentaje
Primaria	1	9	-	-	1	9
Secundaria	1	9	1	9	2	18
Técnico	1	9	3	27	4	36
Universitario	-	-	4	36	4	36
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>72</b>	<b>11</b>	<b>99</b>

Fuente: ENCUESTA.



TABLA 1.1

**Capacitación que han recibido los despachadores.**

<b>Cursos</b>	<b>No. D. F. Públicas</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>No. D. F. Privadas</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Han recibido curso de capacitación</b>	1	9	6	54	7	63
<b>No han recibido curso de capacitación</b>	2	18	2	18	4	36
<b>Total</b>	3	27	8	72	11	99

Fuente: ENCUESTA.

TABLA 1.2

**Duración de los cursos de capacitación recibidos por los despachadores de farmacia.**

<b>Duración</b>	<b>No. D. F. Públicas</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>No. D. F. Privadas</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Cada mes</b>	-	-	1	9	1	9
<b>Cada seis meses</b>	1	9	3	27	4	36
<b>Cada año</b>	-	-	2	18	2	18
<b>Nunca</b>	2	18	2	18	4	36
<b>Total</b>	3	27	8	72	11	99

Fuente: ENCUESTA.

TABLA 1.3

Autopreparación que realizar los despachadores.

<b>Bibliografía</b>	<b>No. D. F. Públicas</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>No. D. F. Privadas</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Consultan bibliografía</b>	3	27	6	54	9	81
<b>No consultan bibliografía</b>	-	-	2	18	2	18
<b>Total</b>	3	27	8	72	11	99

Fuente : ENCUESTA.

**TABLA No. 2**  
**Información brindada.**

<b>Información brindada</b>	<b>No. D. F. Públicas</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>No. D. F. Privadas</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Uso</b>	1	9	4	36	5	45
<b>Dosis</b>	2	18	1	9	3	27
<b>Almacenami ento</b>	-	-	3	27	3	27
<b>Duración del tratamiento</b>	1	9	2	18	3	27

Fuente: **OBSERVACION.**

TABLA No. 3

## Función de los auxiliares en la dispensación.

Actividad	No. D. F. Públicas	Porcentaje	No. D. F. Privadas	Porcentaje	Total	Porcentaje
Recepción de la receta	3	27	8	72	11	99
Búsqueda	3	27	8	72	11	99
Preparación : Empaque	2	18	5	45	7	63
Etiquetado	1	9	2	18	3	27

Fuente: OBSERVACION.

## VI. DESCRIPCION DE LOS RESULTADOS.

Para determinar el grado de conocimiento, actitudes y prácticas de los despachadores de las farmacias públicas y privadas de la Ciudad de León las cuales son un total de 101 farmacias divididas en 98 farmacias privadas y 3 farmacias públicas.

### TABLA 1:

Se puede ver que el nivel de escolaridad que alcanza el menor porcentaje lo constituye la Primaria con un 9%, Secundaria 18%, Técnicos y Universitarios ambos con un 36%, lo que nos indica que el porcentaje de personas con un nivel académico superior lo encontramos en las farmacias privadas.

#### *En la TABLA 1.1:*

En relación a los cursos que han recibido los despachadores lo constituyen el 63% de un total de 7 despachadores de farmacias públicas y privadas y un 36% no han recibidos cursos.

El cual nos refleja que 2 despachadores de farmacias públicas no recibieron cursos para un 18% y 2 despachadores de farmacias privadas también no recibieron cursos de capacitación.

Estos nos indica que el mayor porcentaje de despachadores que no han recibido cursos lo constituye el personal de las farmacias públicas.

#### *En la TABLA 1.2:*

Se observa que de los cursos de capacitación que han recibido los despachadores son realizados en períodos de: cada mes en un 9%, cada seis meses 36%, cada año 18%, nunca 36%. De lo cual se puede determinar que de los tres despachadores de las farmacias públicas 2 de ellos no han sido capacitados nunca para un 18% y 2 de las farmacias privadas ya que el farmacéutico de farmacia pública como privada los capacita.

**En la TABLA 1.3:**

Se observa que la revisión bibliográfica se hace de forma individual y que de los 3 despachadores de las farmacias públicas revisan bibliografía un total de 27%, la bibliografía con la que se dispone en los centros de salud es el formulario terapéutico.

Las farmacias privadas 54% equivalen a 6 despachadores que hacen revisión bibliográfica siendo un total de 81%.

No revisan bibliografía 2 despachadores de farmacias privadas para un total de 18%.

La bibliografía de la que se dispone en las farmacias privadas son: diccionario de medicamento y folletos que les brindan las casas comerciales de medicamentos.

Lo que nos refleja que el mayor porcentaje lo representan los despachadores que sí consultan bibliografía.

Al evaluar la *satisfacción del usuario* en la encuesta realizada a los despachadores tanto de las farmacias públicas como de farmacias privadas informaron que el paciente se encuentra satisfecho con la atención brindada. Por parte de los pacientes encuestados de un total de 20: 8 pacientes consideran ser atendidos de forma amable y 9 consideran que el despachador no recibe al paciente de forma amable sino que sólo realiza la función de despachar, 3 consideran que los despachadores reciben mal al paciente.

Los pacientes entrevistados consideran que el número de despachadores de las farmacias privadas así como el número de farmacias que hay en el sector hace sentir al usuario más satisfecho en la atención que le brindan las farmacias privadas.

El farmacéutico a cargo de las farmacias públicas como privadas informó estar pendientes de la forma de atención y trato que el despachador brinda al paciente.



## TABLA NO.2

De acuerdo a la información brindada se puede observar que con respecto al *uso* en farmacias privadas 4 informan para un porcentaje de 36%, de las públicas sólo 1 para un porcentaje de 9%, para un total de 5 farmacias que equivalen al 45%.

En cuanto a la *dosis* 2 farmacias públicas que corresponde al 18% y una privada corresponde al 9% para un total de 3 farmacias (27%).

*Almacenamiento* 3 farmacias privadas para un 27%.

En cuanto a la *duración del tratamiento* 1 farmacia pública que corresponde al 9%, 2 privadas al 18%, para un total de 3 farmacias que son el 27%.

Estos resultados los obtuvimos a través de observaciones realizadas al momento que se realizó la encuesta, mientras que al entrevistar al despachador como al farmacéutico informaron que le brindaban al paciente la información necesaria sobre uso, dosis y almacenamiento al momento que le entregaban el medicamento, tanto en farmacias públicas como privadas.

Al encuestar al paciente nos dio a conocer que el despachador informa solamente si el paciente lo solicita en las farmacias privadas; mientras que en las farmacias públicas los despachadores les informan sobre dosis y usos del medicamento de manera verbal y otras veces sólo si el paciente lo solicita.

## TABLA No. 3:

Se observa que de las farmacias públicas 3 de ellas cumplen con la *recepción de la receta* para un 27% y 8 farmacias privadas también cumplen con la recepción de las recetas, para un total de 11 farmacias (99%).

En cuanto a la *búsqueda* tanto las farmacias públicas como privadas cumplen, para un total de 11 farmacias (99%).

En cuanto a la *preparación y empaque* 2 farmacias públicas cumplen con el empaque y 5 privadas para un total de 7 farmacias, dándose un 63%.



El *etiquetado* lo cumplen 1 farmacia pública y 2 farmacias privadas para un total de 3 farmacias, esto es 27%. Estas farmacias cumplen con el etiquetado sólo cuando despachan medicamento a granel.

## VII. ANALISIS DE RESULTADOS.

Al evaluar el estudio se puede ver que los propietarios de las farmacias privadas son selectivos al contratar el personal que se encarga de dispensar ya que contratan a personas con un nivel académico superior como son: técnicos y universitarios, mientras que en las farmacias públicas el personal es contratado por el MINSA motivo por el cual el farmacéutico no tiene a su cargo el evaluar el grado de escolaridad del personal que se contrata para realizar la dispensación.

De acuerdo a los cursos de capacitación se puede ver que el mayor porcentaje fue que los despachadores no reciben y lo constituyen las farmacias públicas debido a la falta de recursos económicos con que cuenta el MINSA. Aunque el farmacéutico a cargo informó que en sus tiempos libres brinda cursos sobre cómo tratar al paciente, uso, dosis, almacenamiento de medicamentos.

En las farmacias privadas se disponen de mayores recursos ya que las casas distribuidoras de medicamentos brindan cada seis meses o cada año la presentación de los productos que distribuyen, lo que permite al propietario y farmacéutico que los despachadores se capaciten mejor; además estas casas distribuyen folletos que permiten el autoestudio de los diferentes fármacos.

Se puede ver que tanto farmacias públicas como privadas cuentan con poca bibliografía lo que no permite al despachador autoprepararse para brindar una buena dispensación.

De acuerdo a las relaciones interpersonales se puede ver que los despachadores se presentan a su trabajo con una vestimenta adecuada, su expresión en la mayor parte de las farmacia es buena, un tono de voz adecuado y su comunicación con el paciente la hace de forma clara y educada. Estas actitudes se pueden ver tanto en las farmacias públicas como privadas.

Se observó que el paciente se encuentra satisfecho en la atención que se les brinda en las farmacias privadas aunque algunas veces consideran que éstos sólo cumplen con la función de venderles el medicamento ya que no reciben ninguna información que les ayude a mejorar su salud. Mientras que en las farmacias públicas nos mostraron estar algunos satisfechos y otros insatisfechos ya que el despachador los recibe mal.

En cuanto a la información que se le brinda al paciente se puede ver que no existe un buen cumplimiento ya que la información de uso, dosis, duración del tratamiento sólo se realiza por ciertos despachadores tanto de las farmacias públicas como privadas. No informan de manera adecuada al paciente sólo si el paciente lo solicita como ellos mismos expresaron, que la información que ellos reciben es de forma verbal. La mayor parte de los pacientes que asisten a las farmacias públicas consideran que la falta de información se debe a que el número de despachadores es muy poco y no logran atender de forma adecuada a los pacientes que asisten a estos centros de salud.

De acuerdo a la recepción y búsqueda del medicamento se cumple tanto en farmacias públicas como privadas verificando el buen estado del medicamento.

El empaque y el etiquetado es el que tiene menos cumplimiento tanto en farmacias públicas como privadas.

Se observó que el farmacéutico a cargo está pendiente que en la farmacia, tanto pública como privada, el medicamento no este vencido y este en buen estado para brindar al paciente una buena atención.

## VIII. CONCLUSION.

Se determinó que el despachador de las farmacias privadas tiene una buena preparación en cuanto al nivel profesional, y regular en el sector público debido a la poca preparación técnica que ellos tienen ya que se encuentran desmotivados al no recibir charlas que vengan a mejorar su nivel de conocimiento y brindarle al paciente una mejor información. Debido a los pocos recursos con que cuentan las farmacias públicas se les imposibilita contratar mayor número de despachadores al igual que la realización de cursos de capacitación.

La atención que proporcionan los despachadores de farmacias públicas como privadas es aceptable en la calidad humana ya que aunque se considera a las farmacias como un puesto de venta las personas que laboran en las farmacias reciben de forma cordial y educada a los pacientes.

Se consideran que existe falta de orientación al paciente tanto en las farmacias públicas como privadas ya que no se brinda al paciente información sobre uso, dosis y almacenamiento, lo cual hace que éste por la falta de información pueda cometer abuso de prescripción.

Se encontró que en cuanto a empaque y etiquetado no se da la preparación de los medicamentos de forma adecuada ya que al rotular el medicamento se evita la confusión sobre todo los que vienen a granel así como también se ve que no se informa al paciente como tomar el medicamento.

Estas medidas de dispensación son necesarias para realizar una revisión ya que esto evitaría error en la administración y uso de los medicamentos así como su almacenamiento, lo cual llevaría a un buen cumplimiento de las funciones del despachador mejorando la buena atención en la dispensación del medicamento.

## IX. RECOMENDACIONES.

- Realizar cursos de capacitación técnica así como de relaciones humanas ya que estos cursos mejorarán el conocimiento de los despachadores sobre los medicamentos y trato al paciente haciendo que éstos se sientan realizados en la labor que efectúan y así el usuario recibirá una mejor atención.

- Mantener bibliografía actualizada en las farmacias para mejorar el autoestudio.

- Que se brinde al paciente etiquetas con nombre del medicamento, duración , dosis, y concentración para que el paciente sepa como administrarse el medicamento.

- Que el MINSA realice charlas obligatorias para despachadores tanto de farmacias públicas como privadas mediante las facultades encargadas de velar por la salud.

## X. BIBLIOGRAFÍA.

- Honduras, MINSA.  
Manual para la Capacitación de Auxiliares de Farmacia Hospitalaria  
Programa Subregional de Medicamentos Esenciales  
Programa de Desarrollo de los Servicios de Salud  
Tegucigalpa, Honduras 1992 O.P.S / O.M.S.
- O.P.S. El Suministro de Medicamentos.  
La selección, adquisición, dispensación, distribución y uso de  
productos farmacéuticos en la atención primaria de salud.  
Management Sciences for Health  
Boston, Massachusetts, U.S.A.  
Con la colaboración de U.S.A.I.A., O.P.S., UNICEF.
- López Linarte, Roberto. Etal.  
Materiales de Enseñanza sobre el suministro, prescripción y  
dispensación de medicamentos .  
Serie Paltex para ejecutores de programas de Salud No.37. O.P.S.
- O.M.S., O.P.S.  
Manual para la Administración de Farmacias Hospitalarias  
Año 1984  
P.N.S.P. / 88-29

XI. ANEXOS.

## ENCUESTA PARA EL DESPACHADOR.

**Objetivo:**

Conocer el grado de capacitación técnica que tienen los despachadores de farmacia.

Nombre : \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Municipio: \_\_\_\_\_

Nombre de la Farmacia : \_\_\_\_\_

Nombre del Encuestador: \_\_\_\_\_

**1.Cuál es el grado de escolaridad que usted tiene?**

Primaria \_\_\_\_\_ Técnico \_\_\_\_\_

Secundaria \_\_\_\_\_ Universitario \_\_\_\_\_

**2. Tiene usted conocimiento acerca de los medicamentos?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**3. Ha recibido curso de capacitación?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Sobre qué : \_\_\_\_\_



**4. Cada cuánto ha recibido los cursos?**

Cada mes : \_\_\_\_\_

Cada seis meses : \_\_\_\_\_

Cada año : \_\_\_\_\_

Nunca : \_\_\_\_\_

**5. Alguna vez usted revisa o estudia por sus propios medios que le ayude a mejorar las prácticas de dispensación.**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**6. Le brinda alguna información técnica el farmacéutico a cargo del servicio.**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**7. Despacha usted todo tipo de medicamento.**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**¿Qué tipo de medicamento?** \_\_\_\_\_

**8. Si el paciente le hace referencia acerca de cierto medicamento , usted toma la decisión e contestar la pregunta o lo consulta con el farmacéutico a cargo.**

Si brinda la información \_\_\_\_\_

No brinda la información \_\_\_\_\_

**9. Da información al paciente de cómo van a administrarse el medicamento.**

Si brinda información \_\_\_\_\_

No brinda información \_\_\_\_\_

**10. Verifica que el medicamento dispensado sea el que indica la receta**

Algunas veces \_\_\_\_\_

Pocas veces \_\_\_\_\_

Siempre \_\_\_\_\_

**11. Si hay algún fármaco que no se pueda administrar sin ingerir algún alimento se lo hace saber al paciente.**

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**12. Usted al dispensar el medicamento verifica que vaya completo y en buen estado.**

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**13. Usted al dispensar el medicamento observa si el paciente que da satisfecho con la información y la atención brindada por usted.**

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**TEST DE EVALUACIÓN AL FARMACEUTICO RESPONSABLE  
DEL SERVICIO FARMACÉUTICO.**

1. Antes de contratar al despachador verifica el grado de conocimiento que tiene acerca de los medicamentos.
2. Brinda información técnica a los despachadores de farmacia. Si es así cada cuanto se lo proporciona.
3. Que tipo de orientación brinda el despachador de farmacia .
4. Está usted pendiente de la forma de dispensar por parte del despachador de farmacia.

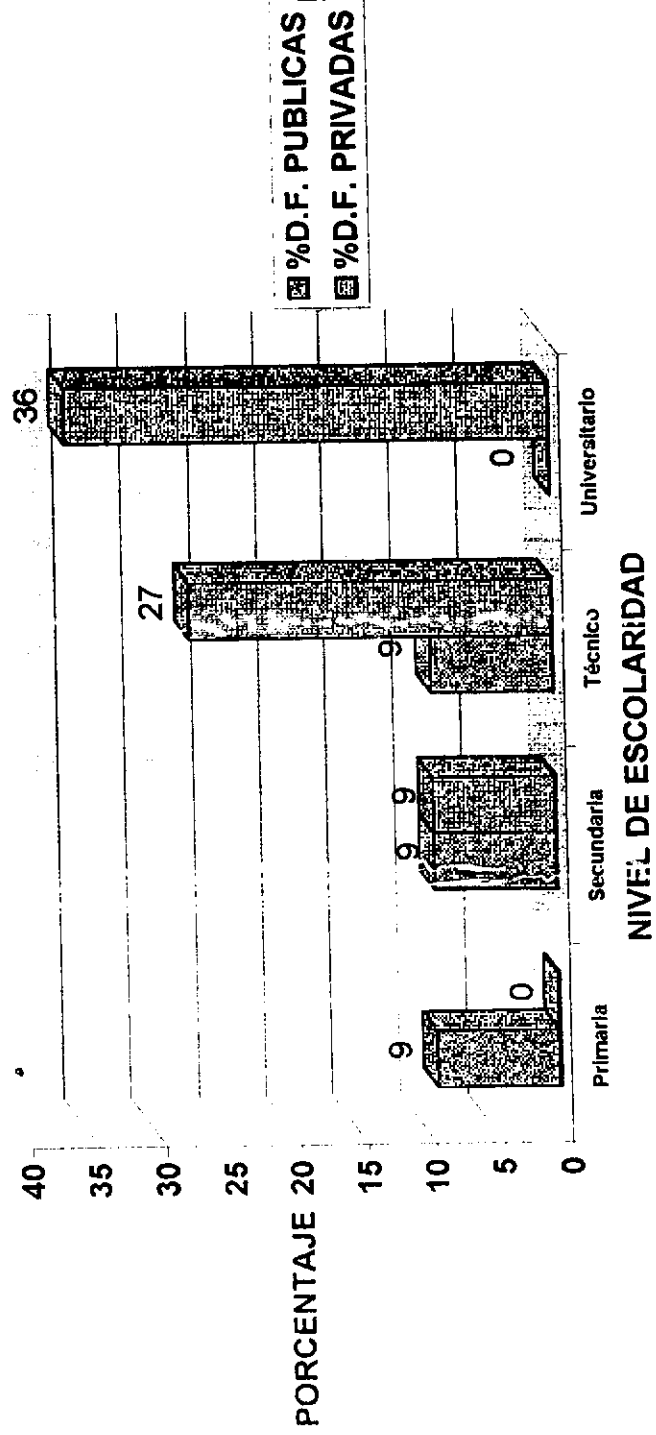
## **TEST DE OBSERVACIÓN AL DESPACHADOR DE FARMACIA .**

1. Si cumple con las normas de dispensación.
2. Brinda información al paciente acerca de la forma de administración del medicamento que fue entregado.
3. Recibe cordialmente, con amistad, amabilidad y buena voluntad al paciente.
4. Al hablar con el paciente muestra seguridad y confianza al paciente utilizando un lenguaje sencillo y entendible.
5. El despachador entrega la información escrita y verbal al paciente sobre el medicamento y pregunta si el paciente entendió la explicación.
6. Si el paciente queda satisfecho con la atención brindada por el despachador del servicio farmacéutico.

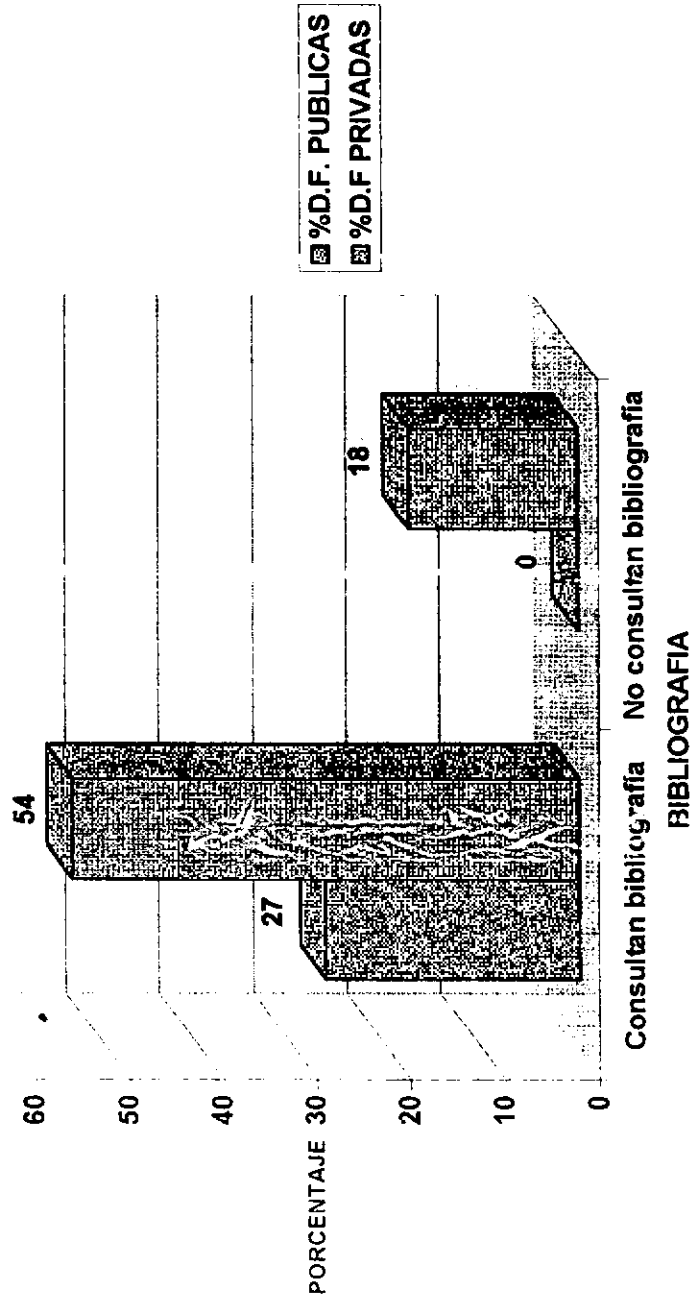
## TEST DE EVALUACIÓN AL PACIENTE.

1. Cómo considera la atención que el despachador le brinda.
2. Cómo se dirige el despachador a usted.
3. Al momento que el despachador hace entrega del medicamento qué le orienta.
4. Algún comentario que considere que haga falta para mejorar la atención.

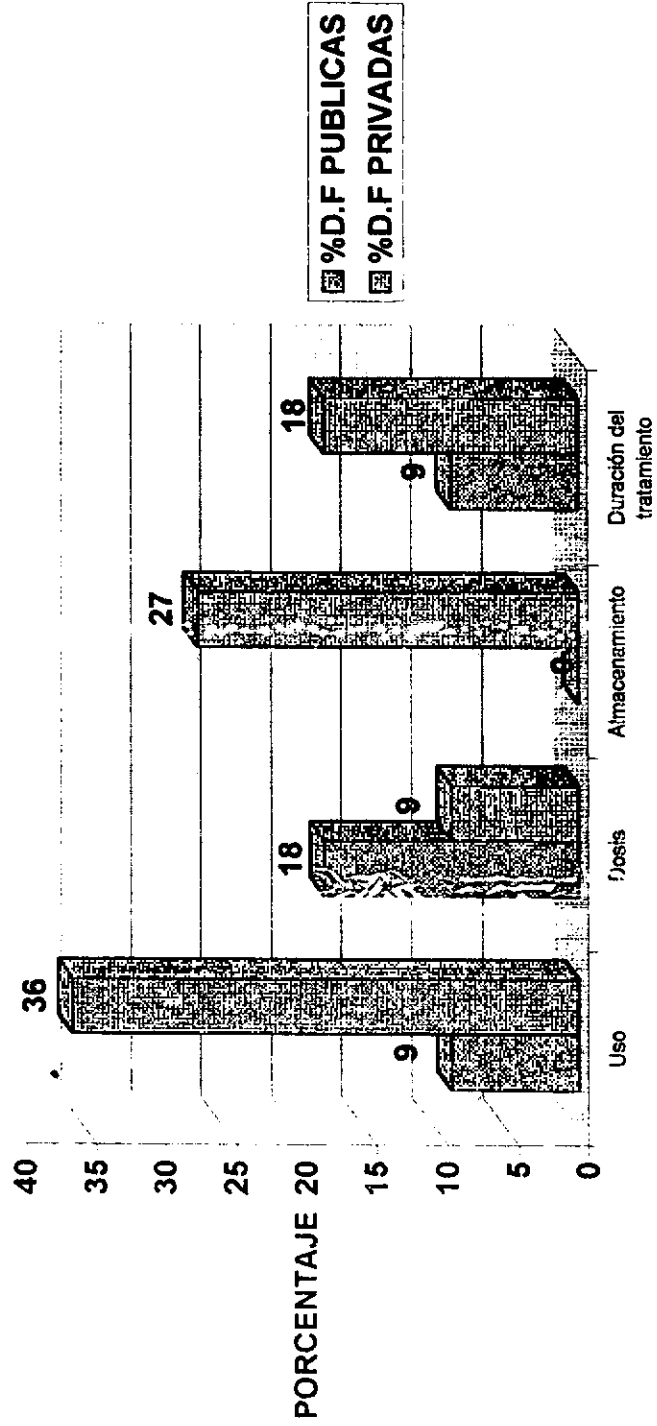
CAPACIDAD TECNICA DE LOS DESPACHADORES  
NIVEL DE ESCOLARIDAD



AUTOPREPARACION QUE REALIZAN LOS DESPACHADORES



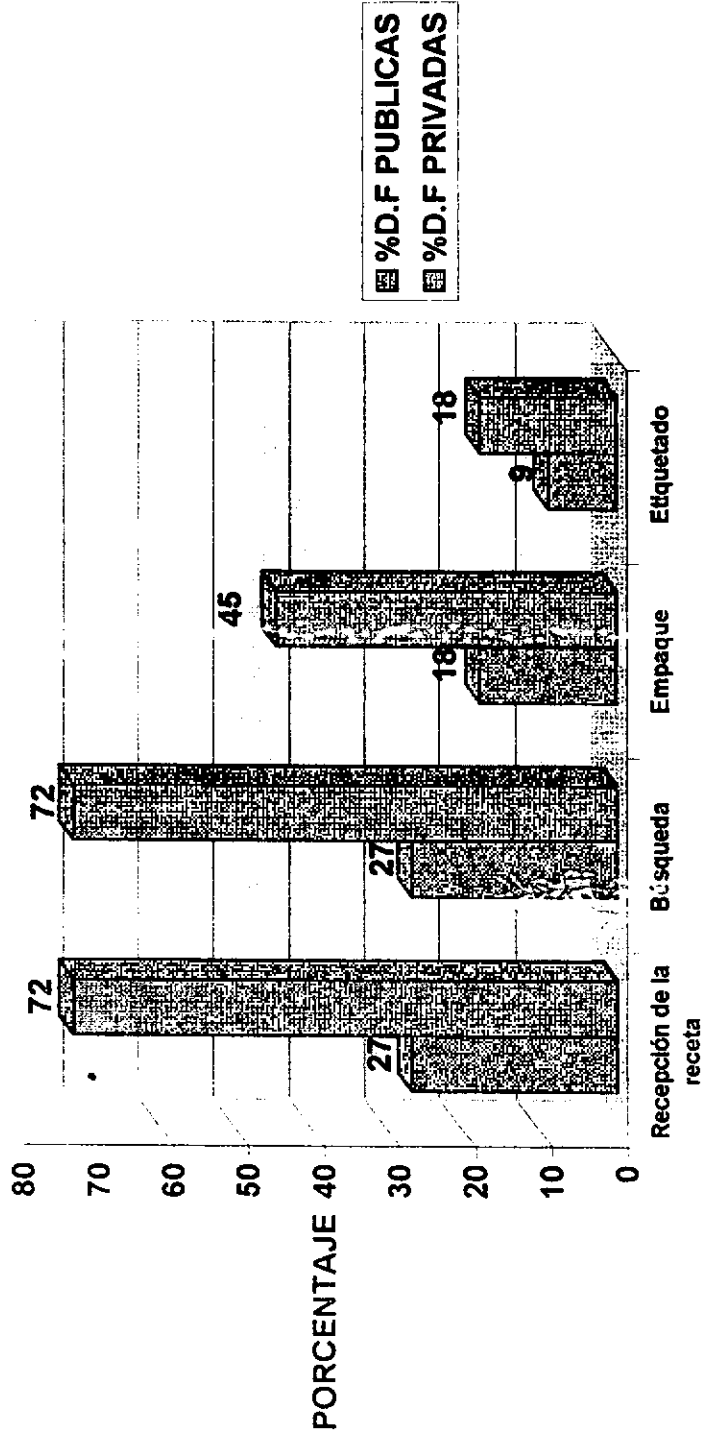
# INFORMACION BRINDADA POR LOS DESPACHADORES DE FARMACIA



# INFORMACION BRINDADA



### FUNCION DE LOS AUXILIARES EN LA DISPENSACION



### FUNCIONES DE LOS AUXILIARES

### RELACIONES INTERPERSONALES:

Claridad de lenguaje	Fcias. Públicas	Fcias. Privadas
Buena forma de vestir	X	X
Satisfacción del usuario:		
-Satisfecho		X
-Poco satisfecho	X	
Buen tono de voz	X	X
Respeto y educación	X	X

#### NOTA:

Los pacientes que asisten a las farmacias públicas se encuentran pocos satisfechos con la atención brindada por el despachador.

