



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-León
Facultad de Ciencias Químicas
Carrera de Farmacia



2021: “Esperanzas Victoriosas”

Tesis para optar al título de Licenciado Químico Farmacéutico:
Proceso de las Buenas Prácticas de Dispensación en el centro de salud Félix
Pedro Picado, en el periodo Febrero-Julio 2021.

Autores:

Br. Bismarck Reymundo Escoto Vargas.

Br. Matilde Laura Marcos Escobar.

Tutor: Lic. Claudia Lissette Trejos Bellorín.

Octubre 2021, León-Nicaragua

¡A la libertad Por la Universidad!



Índice

Introducción.....	1
Planteamiento del problema.....	4
Objetivos.....	5
Marco Teórico	
1.1 Atención Farmacéutica.....	6
1.2 Dispensación	6
1.3 Objetivo de la dispensación	6
1.4 Requisitos del modelo de dispensación.....	6
1.5 Factores que dificultan la dispensación	7
1.6 Características de la dispensación	8
1.7 Proceso de dispensación	9
1.8 Elementos de la dispensación	15
1.9 Consecuencia de una mala dispensación	16
1.10 Personal que participa en la dispensación	17
2 Buenas prácticas de dispensación.....	20
3 Requisitos de las buenas prácticas	20
Diseño Metodológico.....	24
Resultados y Discusión.....	27
Conclusiones.....	43
Recomendaciones.....	44
Referencias	
Bibliográficas.....	45
Anexos.....	47



Resumen.

El proceso de dispensación de medicamentos incluye todas las actividades realizadas por el profesional Químico Farmacéutico desde la recepción de la prescripción hasta la entrega al paciente de los medicamentos con o sin receta. La correcta dispensación se debe constituir en un procedimiento que garantice la detección y corrección de errores en todas sus fases. El proceso se lleva a cabo de acuerdo con el Manual de las Buenas Prácticas de Farmacia. En este estudio se describe el proceso de las buenas prácticas de dispensación en el centro de salud Félix Pedro Picado, utilizando dos instrumentos de recolección de información como son: observación y entrevista, mediante los cuales se logró descubrir, como se lleva a cabo dicho proceso en la farmacia centro, así mismo se comprueba si se siguen todos los pasos del proceso. Se trabajó con muestra de 4 profesionales de la salud que laboran en la farmacia del Centro de salud, así mismo con 159 usuarios que asistieron a la farmacia durante la semana que se obtuvo la información. Los resultados indican que: de las 159 personas estudiadas, 37.11% no están de acuerdo con la atención que se le está brindando en el centro de salud, por otra parte, las otras 62.89% personas sí están de satisfechas con la atención que se les brinda, del total de personas encuestadas 44.03% dicen estar satisfechos con el servicio de dispensación en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, El resto de encuestados no están satisfechos con esto.



Agradecimientos

A **Dios** por habernos dado la fortaleza, sabiduría, voluntad para luchar cada día, por darnos la vida y permitirnos alcanzar esta meta y culminar hoy en día nuestra carrera.

A **nuestros padres** por ser el pilar fundamental de nuestras vidas, por su apoyo incondicional tanto moral como económico, gracias este triunfo de nuestras vidas es por ustedes.

A los **Profesores** que nos brindaron sus conocimientos y compartieron sus experiencias, para contribuir con nuestra formación profesional que hoy en días estamos concluyendo que seguiremos recordando dentro de nuestro entorno laboral. Agradecemos especialmente a la **Lic. Claudia Lissette Trejos Bellorín** por el tiempo, atención, apoyo y confianza que nos demostró como tutora de nuestro trabajo monográfico, por su inagotable paciencia y dedicación para culminar este trabajo, gracias por sus conocimientos transmitidos.

A las **Autoridades del centro de salud Pedro Félix** Picado porque nos permitieron realizar las investigaciones solicitadas, agradecemos al personal que labora en la farmacia del Centro de salud por contribuir en nuestra investigación.

Bismarck Reymundo Escoto Vargas.

Matilde Laura Marcos Escobar.



Dedicatoria

A **Dios** padre dador de inteligencia y conocimiento, por haber iluminado nuestro camino a través de la perseverancia y esfuerzo para culminar nuestra carrera.

A **nuestros padres** que estuvieron siempre apoyándonos en nuestra ardua tarea, motivándonos a no declinar en nuestro largo caminar.

A los **maestros** por su dedicación y empeño por habernos brindado las herramientas necesarias para poder lograr nuestra meta.

Bismarck Reymundo Escoto Vargas.

Matilde Laura Marcos Escobar.



Introducción.

Las buenas prácticas en farmacia son aquellas que responden a las necesidades de las personas que utilizan los servicios farmacéuticos para ofrecer una atención óptima y basada en la evidencia. Para apoyar estas prácticas, es fundamental que se establezca un marco nacional de estándares y directrices de calidad.

Es fundamental entender que la dispensación de medicamentos es un acto farmacéutico profesional mediante el cual se proporciona al paciente el medicamento prescrito en el periodo de tiempo y cantidad adecuados; oportunidad increíblemente valiosa en la que el profesional farmacéutico establece contacto con el paciente a fin de orientarle y educarle en el uso racional del medicamento. Para mejorar la calidad de vida de los pacientes no basta que el medicamento sea producido y cumpla con todos los estándares de calidad, es necesario la intervención del profesional farmacéutico durante el proceso de distribución de medicamentos hasta lograr el objetivo terapéutico para el que fue indicado. Por ello, fue imprescindible la existencia de medidas que verifiquen sistemáticamente el cumplimiento de las buenas prácticas en todos los servicios farmacéuticos a fin de preservar la calidad de los medicamentos y propiciar su utilización racional. *Directrices conjuntas FIP/OMS sobre buenas Prácticas en Farmacia: estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos. Atención primaria (Diariofarma, 2015)*

El presente trabajo de investigación pretende describir la calidad de las buenas prácticas de dispensación en el centro de salud Félix Pedro Picado Sutiaba- León con el fin que se puedan identificar posibles debilidades que puedan afectar de alguna manera el beneficio terapéutico de la prescripción médica por consecuencias de un inadecuado proceso de dispensación del medicamento y así poner alternativas de solución y contribuir en la mejora del servicio de farmacia.

En el año (2013), un estudio realizado por las Directrices conjuntas FIP/OMS sobre buenas prácticas en farmacia, titulado Estándares Para la Calidad de los Servicios Farmacéuticos, de la Federación Internacional Farmacéutica (International Pharmaceutical Federation), concluyo que existen funciones esenciales de los farmacéuticos en las que la sociedad y los ciudadanos, para los que trabajan, esperan su participación o supervisión. Estas funciones pueden variar de un farmacéutico a otro, según sus responsabilidades profesionales y sólo se pueden desarrollar



estándares específicos sobre buenas prácticas en farmacia en el marco de una organización profesional farmacéutica nacional.

En el año (2014), un estudio realizado por Br. Miriam Yoanca Romero Montenegro, Br. María José Saavedra Suncín, Br. María Celeste Valle Salazar en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-León, bajo la tutoría de Angélica Sotelo, titulado Cumplimiento de las Buenas prácticas en farmacia en el centro salud “Félix Pedro Picado” de Sutiaba, Municipio de León periodo Febrero-Mayo 2014. Concluyó que En el Proceso de Dispensación cumplen con cada una de las etapas de dicho proceso. Los pacientes expresan que el Farmacéutico y Personal Auxiliar se aseguran de que el usuario ha entendido la administración del medicamento y brindan las recomendaciones especiales para su utilización, cumpliendo así unos de los pasos fundamentales de la Dispensación.

En el año (2015), un estudio realizado por Br.Chavez Añazco Eva, Br.Tinoco Huaranga Russ Jessica de la Universidad privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”, bajo la tutoría de Mg. Q.F. Rocío López Calderón, titulado “Buenas Prácticas de Dispensación en la Farmacia Del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcines Carrión” – Huacayo Para El Uso Racional Del Medicamento” Concluyendo que Respecto a que el Químico Farmacéutico al momento de entregar los productos farmacéuticos a los pacientes o personas que van a la Farmacia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” –Huancayo, el 30% respondió que el Químico Farmacéutico si les brindo información sobre el uso racional del medicamento y el 70% respondió que no lo hizo.

En el año (2017), un estudio realizado por Br.Corrales Asipali, Candy Llenifer Br.Moran Paucar, Felicita Octavia, bajo la tutoría de Mg. Crispín Pérez, Víctor de la Universidad INCA Garsilaso de la Vega, Lima-Perú, titulado “Relación de factores presenciales y cumplimiento de buenas prácticas en el personal técnico y farmacéutico de distrito de Comas - Enero -Mayo del 2017 .Se determinó una relación positivamente, entre los factores predisponentes y la buenas prácticas de dispensación, en el personal técnico y farmacéutico del distrito de Comas -2017.

Para conocer el proceso de las (BPD) en centro de salud Félix Pedro Picado de Sutiaba, Municipio de león, Nicaragua nos hemos planteado describir las buenas prácticas de dispensación de parte del personal capacitado en este centro de salud,



con el fin de conocer si se llevan a cabo los requerimientos legales y la cual es una responsabilidad profesional que incluye garantizar que las personas obtengan el beneficio terapéutico máximo de sus tratamientos farmacológicos.

Como estudiantes que este estudio nos sirva para conocer el correcto uso del proceso de dispensación, a la vez como referente para nosotros en el campo laboral en la industria farmacéutica que se nos aproxima.

Con esta investigación se pretende dar a conocer a las universidades y al MINSA hasta qué punto se está dando la calidad de las BPD que resulta prácticamente de una evaluación y con ello buscar soluciones alternativas a través de mejoras en el curriculum, y brindar capacitaciones a estudiantes y profesionales que ejercen o se encuentran ejerciendo la labor farmacéutica, para mejorar las responsabilidades en el proceso de utilización de medicamentos, además servirá de base para las consultas bibliográficas a realizarse en futuras investigaciones monográficas.



Planteamiento del problema

El papel del farmacéutico está desarrollándose rápidamente para cubrir las necesidades de los modernos sistemas sanitarios. La cuidadosa dispensación de medicamentos bajo prescripción y el consejo fundado sobre la automedicación responsable, permanecen como parte vitalmente importante del servicio prestado por los farmacéuticos.

Los farmacéuticos reconocen desde hace algunos años que igualmente importante es aconsejar a otros profesionales de la salud sobre el uso seguro y racional de fármacos y aceptar la responsabilidad en intentar garantizar que los medicamentos sean empleados con seguridad y eficacia por aquellos a quienes son dispensados, para alcanzar los máximos beneficios terapéuticos derivados del tratamiento. Esta actividad contribuye tanto al bienestar del individuo como a la mejora general de la salud pública.

La dispensación de medicamentos es el acto propio de los farmacéuticos desde tiempos remotos, donde proporciona uno o más medicamentos a un paciente generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado, además el profesional Químico Farmacéutico coopera con acciones orientadas a contribuir con la garantía de la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos que se comercializan en el país, sin embargo este proceso no siempre se cumple debido a la sobrecarga de trabajo que supone para la farmacia ya que no siempre se cuenta con el número de personal idóneo para las diferentes actividades que se requiere. De tal forma esta investigación se enfoca en la determinación de las Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos que se realiza en el centro de salud y si dan cumplimiento a las normas vigentes.

Formulación del problema

¿Es adecuado el proceso de las Buenas Prácticas de Dispensación en el Centro de Salud “Félix Pedro Picado” de Sutiaba durante el periodo Febrero-Julio2021?



Objetivos

Objetivo general:

- Describir el proceso de las buenas prácticas de dispensación en el centro de salud Félix Pedro Picado, en el periodo Febrero-Julio 2021.

Objetivos específicos:

- Comprobar que se cumpla con el proceso de dispensación en el centro de salud Félix Pedro Picado.
- Verificar el grado de conocimiento del personal auxiliar y farmacéutico para realizar de manera adecuada la dispensación.
- Conocer la satisfacción de los pacientes después de la dispensación de sus medicamentos.



Marco teórico

1.1 Atención Farmacéutica

La atención farmacéutica es un concepto de práctica profesional en el que el paciente es el principal beneficiario de las acciones del farmacéutico. Se considera que la práctica fue originalmente definida por Cipolle, Strand y Morley, ya que fueron estos autores quienes establecieron un método racional de toma de decisiones que integra la selección de la farmacoterapia, la determinación de la dosificación y la evaluación de los resultados de la farmacoterapia en el tiempo (optimización de la farmacoterapia). (Jeymi Dávila Vargas; Ivonne Tapia Muñoz, 2019).

1.2 Dispensación

La dispensación, como componente de la Atención Farmacéutica, es el acto profesional realizado por un farmacéutico legalmente habilitado, en un establecimiento legalmente autorizado y, como ya habíamos mencionado, implica la interpretación de una receta y la entrega oportuna del medicamento correcto al paciente indicado en el momento apropiado. Adicionalmente, este acto debe acompañarse de la información para el buen uso del fármaco y el cumplimiento de los objetivos terapéuticos buscados. Incluye también la entrega responsable de los medicamentos de venta libre y el asesoramiento para prevenir incompatibilidades frente a otros medicamentos recetados. *La atención farmacéutica en pacientes oncológicos. (Revista Cubana de Farmacia, 2013)*

1.3 Objetivo de la dispensación

Mediante el Servicio de Dispensación se garantiza el acceso a la población a medicamentos y productos sanitarios, a la vez que se proporciona información para que los pacientes conozcan el correcto proceso de uso y se detecten y corrijan posibles problemas que pudieran aparecer derivados de su utilización. (*Foro de Atención Farmacéutica, 2007*)

1.4 Requisitos de modelo de dispensación.

El ejercicio de la dispensación adecuada en las farmacias debe cumplir con al menos tres requisitos básicos:



- a) Ofrecer cobertura al 100% de los consumidores de la Farmacia (todo aquel que reciba un medicamento debe haber tenido la oportunidad de ser aconsejado en el proceso, independiente de si este es un paciente habitual u ocasional de este centro de salud). Por tanto, esto compromete igual a las farmacias con usuarios habituales que aquellas con usuarios de “paso”, así como a las farmacias que dispensan a residencias u otros centros socio sanitarios.
- b) Responder a las expectativas del paciente: agilidad suficiente y eficiencia en el servicio.
- c) Poder integrarse a la rutina diaria del ejercicio profesional del farmacéutico.

1.5 Factores que dificultan la dispensación:

Los servicios de farmacia al ser administrados por seres humanos tienen implícito la posibilidad del error; se define como una acción desafortunada o equivocada; en consecuencia, durante el proceso de dispensación de medicamentos se pueden presentar errores de diferentes tipos.

La Federación Internacional de Farmacia (FIP) ha adoptado como definición de error de medicación cualquier hecho previsible que pueda causar o conducir a un uso inapropiado de la medicación o a un daño al paciente, mientras que la medicación está bajo el control del profesional de la salud, del paciente, o del consumidor; como es de esperar, esos hechos pueden estar relacionados con la práctica profesional, los medicamentos, los procedimientos o los sistemas empleados. Errores en el proceso de dispensación de medicamentos).

Equivocarse en la dosis, en la frecuencia de administración o seleccionar el medicamento inadecuado son algunos de los errores más comunes, y pueden deberse a múltiples causas:

- a) Medicamentos con envases parecidos: la mayoría de errores de dispensación se dan en medicamentos con un envase parecido o similar, incluso en presentaciones distintas del mismo medicamento. A parte de las similitudes en el color y el diseño del etiquetado, un etiquetado incompleto también puede llevar a confusiones.
- b) Medicamentos con similitudes ortográficas o fonéticas: la similitud en el nombre de dos medicamentos, o la coincidencia en la forma farmacéutica, dosis o intervalo de administración pueden propiciar el error en la dispensación. El Instituto para el Uso



Seguro de los Medicamentos (ISMP) actualiza anualmente un listado de nombres similares de medicamentos que se prestan a confusión y tiene publicadas unas buenas prácticas para evitar estas confusiones.

c) Errores en la preparación o administración de la medicación: ya sea en la realización de fórmulas magistrales, o cuando hay que realizar algún procedimiento antes de la dispensación, es conveniente adherir una etiqueta con información adicional (con la dosis, por ejemplo) para evitar errores durante su manipulación por parte del paciente. En cualquier caso, es importante informar a bien al paciente y revisar con el procedimiento de administración del medicamento.

d) Información incompleta o inteligible en la receta: ya sea porque la información es ilegible o por falta de ella (dosificación y forma farmacéutica), ante la duda es importante contactar con el médico para corroborar la prescripción

e) Errores asociados a la utilización de los sistemas automáticos de dispensación (SAD) en farmacia hospitalaria: es necesario planificar detenidamente la utilización de los Sistemas Automatizados de Dispensación de Medicamentos e implementar prácticas seguras en los procedimientos críticos.

Ante estas situaciones, es importante tener presente que, más que buscar quién causa el error, hay que analizar qué circunstancias lo han motivado y notificarlo para poner en marcha las actuaciones preventivas que permitan minimizar estos riesgos y garantizar un alto nivel de calidad, seguridad y eficacia. (*Jeymi Dávila Vargas; Ivonne Tapia Muñoz, 2019*).

1.6 Características de dispensación

a. Ser amable y atender al usuario o paciente con calidad y calidez

b. Usar la vestimenta adecuada (guarda polvo) con su respectiva identificación

C. Conocer la ubicación de los medicamentos en la farmacia y su clasificación en el área de almacenamiento

d. Conocer la Lista Nacional de Medicamentos Esenciales (LINAME), el Cuadro Básico de Medicamentos Esenciales de los Seguros de Salud o de la institución



e. Conocer las normas establecidas para prescripción y dispensación de los medicamentos de control especial, al igual que su manejo y almacenamiento
Ministerio da Salud Pública

f. Estar capacitado para interpretar correctamente la receta médica

g. Detectar interacciones medicamentosas y prever la posibilidad de efectos adversos

n. Estar capacitado para elaborar el perfil farmacoterapéutico del paciente, realizar un seguimiento del paciente y garantizar el uso seguro y eficaz de los fármacos

i. Mantener sus conocimientos actualizados en lo referente a acción farmacológica, indicaciones, dosificación, contraindicaciones, reacciones adversas, interacciones de los medicamentos, asimismo debe conocer y tener la capacidad de brindar al paciente información sobre las técnicas de administración de medicamentos y recomendaciones generales

j. Conocer y aplicar los elementos éticos de la dispensación de medicamentos

k. Debe ser discreto guardando confidencialidad y evitando verter opiniones personales o indiscretas sobre la enfermedad del paciente o usuario y la medicación prescrita

1.7 Proceso de dispensación

El proceso de dispensación es el acto farmacéutico que va desde la recepción de la prescripción médica hasta la entrega de los medicamentos al paciente.

Obtención de información sobre el paciente y su farmacoterapia.

El proceso de dispensación de medicamentos incluye todas las actividades realizadas por el profesional Químico Farmacéutico desde la recepción de la prescripción hasta la entrega al paciente de los medicamentos con o sin receta. La correcta dispensación se debe constituir en un procedimiento que garantice la detección y corrección de errores en todas sus fases.

En el proceso de dispensación se diferencian cinco actividades principales:

1. Recepción y validación de la prescripción.

2. Análisis e interpretación de la prescripción.



3. Preparación y selección de los productos para su entrega.

4. Registros.

5. Entrega; Información de los medicamentos por el Dispensador.

En el caso de los medicamentos de venta sin receta, se asumirán las actividades en el marco del proceso de dispensación de medicamentos u otros productos farmacéuticos de venta con receta médica que correspondan.

1.Recepción y validación de la prescripción:

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

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

Toda receta o fórmula médica debe tener:

- ✓ Nombre del paciente, edad, sexo.
- ✓ Fecha de la elaboración.
- ✓ Nombre genérico del medicamento.
- ✓ Forma farmacéutica.
- ✓ Concentración (la cual puede omitirse en caso de medicamentos compuestos).
- ✓ Dosis.
- ✓ Frecuencia y vía de administración.
- ✓ Número de dosis por día o la cantidad total del medicamento que se va a dispensar.
- ✓ Duración del tratamiento.
- ✓ Instrucciones para su uso.
- ✓ Firma del médico que prescribe y su número de registro médico.

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



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

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

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

2. Análisis e interpretación de la prescripción:

El análisis e interpretación de la prescripción incluye, la lectura de la prescripción, correcta interpretación de las abreviaturas utilizadas por los prescriptores, confirmación del ajuste de las dosis en función al estado y situación particular de cada paciente, realización correcta del cálculo de dosis y la cantidad a entregar del medicamento, identificación de las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica.

Si existen dudas sobre la prescripción, estas deberán ser resueltas a través de una interconsulta con el prescriptor. De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 33º de la Ley General de Salud, el profesional Químico Farmacéutico ofrecerá al usuario, alternativas farmacéuticas al medicamento prescrito, sin modificar en ningún sentido, la prescripción presentada. Se presentarán al usuario las alternativas genéricas y de marca de las que dispone el establecimiento y le brindará información acerca de la lista de precios, debiendo abstenerse de inducir al usuario a adquirir alguna de dichas alternativas.

3. Preparación y selección de los productos para su entrega:

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

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



Antes de su entrega, se debe comprobar que el o los productos tienen el aspecto adecuado, verificando que los envases primario y secundario se encuentren en buenas condiciones. El rotulado de ambos envases debe corresponder al mismo producto y cumplir con las especificaciones establecidas en las normas legales vigentes.

Para el conteo de tabletas y cápsulas, y el envasado de líquidos, se deben utilizar recipientes limpios, teniendo siempre presente que las manos del dispensador no deben estar en contacto directo con el medicamento.

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

Los productos que se dispensan en forma fragmentada, deberán acondicionarse en envases en los cuales se consignará, por lo menos, la siguiente información:

a) Nombre y dirección del establecimiento.

b) Nombre del producto.

c) Concentración del principio activo.

d) Vía de administración.

e) Fecha de vencimiento; y Número de lote.

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

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

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



Los registros deberán realizarse en relación con la condición de venta del producto farmacéutico y de acorde con las normas legales vigentes.

Si la condición de venta del medicamento es con receta retenida, el personal responsable de la dispensación deberá firmarla, anotarla en el libro correspondiente y archivarla.

En el registro debe constar la fecha, el nombre y edad del paciente, el nombre y el contenido del medicamento, la cantidad prescrita y entregada, así como el nombre del dispensador. La utilización de sistemas informáticos permite conservar toda esta información, la que podrá ser recuperada para la elaboración de los informes correspondiente.

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

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

5. Entrega e Información por el dispensador

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 Decreto Supremo N° 021-2001-SA. Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. 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:

Cuando tomar el medicamento, en relación con los alimentos (Ej. antes, después, con los alimentos) y en relación con otros medicamentos) 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.

6.Documentación

La documentación de las prestaciones farmacéuticas posibilita la obtención de datos estadísticos que contribuyan a alcanzar mejoras en la atención sanitaria en general y en el uso de los medicamentos en particular, en tal sentido, los establecimientos farmacéuticos donde se dispense medicamentos 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.¹⁰



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. (*Decreto Supremo N° 021-2001-SA, 2001*)

1.8 Elementos de la dispensación

Área de atención

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

Dentro de este sector se recomienda definir un espacio privado o semiprivado para la realización de intervenciones pertinentes de atención farmacéutica al paciente individual. Junto con el espacio de tiempo destinado a la resolución de la consulta como también a la búsqueda bibliográfica en caso de realizar Atención Farmacéutica.

Receta o prescripción

Acorde a la legislación vigente (de la obra social o particular) en cada jurisdicción.

Información y comunicación

La dispensación, requiere del consejo profesional del farmacéutico el cual se compone de las informaciones que el solicitante necesita recibir para alcanzar los objetivos de la farmacoterapia. “Sólo el farmacéutico puede asumir el acto de sugerir y/o indicar”, dado su grado de conocimiento y formación científica que su título habilita, y su capacitación continua permite.

Se debe procurar desarrollar una comunicación no invasiva que nos permita indagar para conocer sobre el caso planteado por el paciente y poder resolverlo, pero respetar los tiempos y la privacidad del paciente, nunca olvidarnos del secreto profesional y el respecto ante la consulta que el paciente hace.

El contenido de la información abarca: dosis o cantidad de medicamento a tomar, forma correcta de administración, forma de preparación si correspondiere, conservación, posología, efectos adversos e interacciones de relevancia clínica,



riesgos del incumplimiento del tratamiento o de una automedicación y mal uso del medicamento, prevaleciendo, si fuera necesario, la derivación o comunicación con el profesional prescriptor. El farmacéutico debe reforzar las indicaciones del prescriptor.

Resulta de gran importancia el modo en que el farmacéutico transmite la información ya que debe comprobar que lo informado fue comprendido. Corresponde que dicha atención se brinde en una atmósfera de privacidad, manteniéndose la confidencialidad de la información del paciente (secreto profesional).

El farmacéutico debe proveerse de información objetiva, veraz y actualizada, por lo que deberá tener acceso a fuentes confiables, con respaldo científico, y deberá mantener sus conocimientos actualizados a lo largo de todo su ejercicio profesional.

Vestimenta e identificación

El Farmacéutico deberá usar guardapolvo exhibir la identificación correspondiente, que lo acredita como tal y mantener correctos hábitos higiénicos.

El personal de apoyo, en caso de contar con personal auxiliar no farmacéutico deberá ser capaz de realizar tareas de colaboración, bajo la supervisión del farmacéutico, que no impliquen juicio profesional.

Deontología

El farmacéutico debe ejercer la profesión según las normas éticas, vigentes en el lugar donde ejerce. Debe cumplir en todo acto de dispensación los deberes éticos profesionales con el paciente / solicitante, y los profesionales de la salud.

En todo momento se debe actuar con la seguridad que da el respaldo científico, dentro de las incumbencias de la profesión farmacéutica, resguardando en todos los casos la confidencialidad de la información del paciente. (*Decreto Supremo N° 021-2001-SA, 2001*).

1.9 Consecuencias de una mala dispensación.

- a. La no recuperación de la enfermedad.
- b. El empeoramiento de la enfermedad.
- c. La muerte del paciente.
- d. El aumento del costo de la atención en Salud.



e. Proceso Judicial. (*García. Z; López. S; Torrez. L.M.A, 2012*)

1.10 Personal que participa en la dispensación.

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

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 responder 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.

El profesional químico Farmacéutico 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.

El profesional químico Farmacéutico 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.

Cumplimiento de las Buenas Prácticas en Farmacia en el Centro de Salud Félix Pedro Picado de Sutiaba.

El profesional químico Farmacéutico deberá tener como principal preocupación:



- a) El bienestar de los pacientes en todas las circunstancias, y el respeto a sus derechos como ciudadano.
- b) El brindar un servicio de calidad y calidez, enmarcado en las normas legales vigentes.
- c) El contribuir con la promoción del uso racional de medicamentos.
- d) El contribuir con el reconocimiento de la Oficina Farmacéutica como un servicio de salud a la población en general.

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

Del personal auxiliar

Para cumplir con las Buenas Prácticas de Dispensación, se aconseja contar con personal auxiliar capaz de realizar tareas que no impliquen juicio profesional, el mismo que estará bajo la supervisión del Químico Farmacéutico. Este personal debe haber recibido capacitación adecuada y ser incorporado en procesos de capacitación continua. El personal auxiliar está impedido, bajo responsabilidad del regente y del propietario del establecimiento de dispensación, de realizar actos correspondientes a la dispensación de productos farmacéuticos de venta bajo receta médica o de ofrecer a los usuarios alternativas al medicamento prescrito. La dispensación es de responsabilidad exclusiva del profesional Químico Farmacéutico. (*Decreto Supremo N° 021-2001-SA, 2001*)

El dispensador no puede ni debe:

1. Adulterar o modificar en cualquier forma la prescripción médica.
2. Cambiar el principio activo, concentración, forma farmacéutica, vía de administración, frecuencia, cantidad y la dosis prescrita.
3. Dispensar medicamentos alterados o fraudulentos. Cumplimiento de las Buenas Prácticas en Farmacia en el Centro de Salud Félix Pedro Picado de Sutiaba.



4. Tener envases y empaques vacíos, en el servicio farmacéutico, con aquellos establecimientos farmacéuticos que no estén autorizados para realizar los procesos de re-envases o reempaque de medicamentos.

5. Inducir al paciente o consumidor a la compra de un medicamento que reemplace o sustituya el prescrito o al solicitado. (*García. Z; López. S; Torrez. L.M.A, 2012*)

2 Buenas prácticas de dispensación

Las buenas prácticas en farmacia son aquellas que responden a las necesidades de las personas que utilizan los servicios farmacéuticos para ofrecer una atención óptima y basada en la evidencia. Para apoyar estas prácticas, es fundamental que se establezca marco nacional de estándares y directrices de calidad.

Entre los elementos principales de las Buenas Prácticas en Farmacia se encuentran:

- Promoción de la Salud y Prevención de la enfermedad.
- Suministro y uso de medicamentos Prescritos y otros productos para el cuidado de la Salud.
- Cuidado Personal del paciente.
- Mejoramiento de la Prescripción y la utilización de medicamentos (uso racional). (*Buenas prácticas en farmacia comunitaria en España, 2014*)

3 Requisitos de las buenas prácticas en farmacia

- Las buenas prácticas en farmacia requieren que la primera preocupación de un farmacéutico, en todos los ámbitos profesionales, sea el bienestar de los pacientes.
- Las buenas prácticas en farmacia requieren que el centro de la actividad farmacéutica sea ayudar a los pacientes a utilizar los medicamentos de la forma adecuada. Las funciones fundamentales incluyen el suministro de medicamentos y otros productos sanitarios de calidad garantizada, la provisión de información y asesoramiento adecuados al paciente, la administración de medicamentos, cuando sea necesaria, y el seguimiento de los efectos del uso de la medicación.
- Las buenas prácticas en farmacia requieren que una parte integral de la actuación del farmacéutico sea promover una prescripción racional y económica de los medicamentos, además de su correcta dispensación.



- Las buenas prácticas en farmacia requieren que el objetivo de cada uno de los elementos del servicio que se ofrece sea relevante para el paciente, esté claramente definido y se comuniqué eficazmente a todas las partes involucradas. La colaboración multidisciplinar entre profesionales de la salud es el factor clave para mejorar satisfactoriamente la seguridad del paciente.

Para cumplir con estos requisitos, son necesarias las siguientes condiciones:

- El bienestar de los pacientes debe ser la filosofía principal que subyace en el ejercicio profesional, aunque se acepte que los factores éticos y económicos también sean importantes.
- Los farmacéuticos deben influir en las decisiones sobre el uso de los medicamentos. Debe existir un sistema que permita a los farmacéuticos informar y obtener comentarios sobre las reacciones adversas, los problemas relacionados con los medicamentos, los errores de medicación, el uso incorrecto, o el abuso de medicamentos, los defectos de calidad del producto o la detección de productos falsificados. Este informe puede incluir información sobre el uso de los medicamentos proporcionada por los propios pacientes o los profesionales sanitarios, ya sea directamente o a través de los farmacéuticos.
- La relación con otros profesionales sanitarios, en especial con los médicos, se debe establecer como una relación de colaboración que implique la confianza mutua y la seguridad en todos los asuntos relacionados con la farmacoterapia.
- La relación entre farmacéuticos debe ser de colaboración entre compañeros que procuran mejorar los servicios farmacéuticos, en lugar de actuar como competidores.
- La práctica, las organizaciones, los gabinetes de profesionales sanitarios y los gerentes farmacéuticos deben aceptar compartir la responsabilidad de definir, evaluar y mejorar la calidad.
- El farmacéutico debe conocer la información médica y farmacéutica básica (es decir, el diagnóstico, los resultados de los análisis clínicos y los antecedentes patológicos personales) de cada paciente. Es más fácil obtener esta información si el paciente elige utilizar una sola farmacia o si el perfil farmacoterapéutico del paciente fuera accesible para el farmacéutico.



- El farmacéutico necesita información basada en la evidencia, imparcial, integral, objetiva y actual sobre los tratamientos, medicamentos y otros productos sanitarios en uso, incluido el posible daño medioambiental causado por la eliminación de residuos de medicamentos.
- Los farmacéuticos de todos los ámbitos profesionales deben aceptar la responsabilidad personal de mantener y evaluar su propia competencia a lo largo de toda su vida laboral. Si bien la autoevaluación es importante, también lo sería contar con un elemento de evaluación y control por parte de las organizaciones profesionales farmacéuticas nacionales, para asegurar que los farmacéuticos cumplan con las normas y los requisitos para lograr un desarrollo profesional continuo.
- Los programas educativos para acceder en la profesión deben abordar de un modo apropiado tanto los cambios actuales en las prácticas en farmacia como aquellos cambios que resulten previsibles.
- Se deben establecer estándares nacionales de buenas prácticas en farmacia, y todos los profesionales deben cumplirlas.

A nivel nacional, o al que corresponda (p. ej., a nivel estatal o provincial), es necesario establecer:

- **Un marco legal que:**

- defina quién puede ejercer la profesión farmacéutica;
- defina el alcance de la profesión farmacéutica;
- garantice la integridad de la cadena de suministro y la calidad de los medicamentos.

- **Un marco de recursos humanos que:**

- garantice la competencia del personal farmacéutico mediante programas de desarrollo profesional continuo (o de capacitación continua);
- defina los recursos humanos necesarios para ofrecer unas buenas prácticas en farmacia.

- **Un marco económico que:**



- brinde incentivos y recursos suficientes que se utilicen eficazmente para garantizar las actividades realizadas en las buenas prácticas en farmacia. (*Directrices conjuntas FIP/OMS sobre buenas Prácticas en Farmacia: estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos. Atención primaria (Diariofarma, 2015)*)



Diseño Metodológico

Tipo de estudio

La presente investigación se caracteriza por ser Descriptivo, de corte transversal.

Área de estudio

Farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado de Sutiaba de la Ciudad de León.

Población del estudio

Está representada por todo el personal profesional de la Farmacia, el cual consta de 4 profesionales, este incluye tanto un Farmacéutico, y tres Auxiliares, así mismo 514 usuarios que asistieron al centro de salud en la semana que se recolectó la información.

Muestra

Consta de 4 profesionales, y 159 usuarios que asistieron la semana que se realizó el estudio del proceso (BPD) en el centro de salud Félix Pedro Picado.

Tipo de muestreo

Probabilístico.

Criterios de Inclusión y Exclusión.

Inclusión

- ✓ La farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado de Sutiaba.
- ✓ El personal farmacéutico de farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado.
- ✓ Usuarios que asisten a la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado.

Exclusión

- ✓ Farmacia que no sea del centro de salud Félix Pedro Picado de Sutiaba.
- ✓ Personal farmacéutico que no sea de farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado.
- ✓ Usuarios que no asisten a la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado.

Fuente de información



La información se recolectó por medio de entrevista y observación, que se realizó a profesionales y usuarios.

Instrumento y procedimiento de recolección de los datos o muestras

Entrevista y Observación.

Procedimiento de recolección de datos o muestras

Se realizó por medio de una entrevista, así mismo el método de observación, que se le aplicó a los 4 profesionales de la farmacia del centro de salud y usuarios que asistieron en la semana de evolución, de la misma manera que se llevó acabo los pasos establecidos del proceso (BPD).

Plan de análisis

Se evaluó a través de la entrevista y lo que se observó en la farmacia.

Entrevista: Como resultado las respuestas que nos brindaron, tanto; el personal farmacéutico y usuarios, así mismo se obtuvo que tan capacitado está el personal para el logro de la satisfacción de este proceso en los pacientes.

Observación: Se obtuvo que tan bien se lleva a cabo el proceso de las (BPD), así mismo la satisfacción de los usuarios, como resultado de la semana que se evaluó dicho proceso.

Variables

- ✓ Proceso de dispensación.
- ✓ Grado de conocimiento.
- ✓ Satisfacción.

Cruce de variables

- ✓ Proceso de dispensación vs Grado de conocimiento.
- ✓ Grado de conocimiento vs Satisfacción.
- ✓ Proceso de dispensación vs Satisfacción.



Operacionalización de variables

Variable	Concepto	Subvariables	Indicador	Escala
Proceso de dispensación	El proceso de dispensación es el acto farmacéutico que va desde la recepción de la prescripción médica hasta la entrega de los medicamentos al paciente.	Recepción de receta. Interpretación de receta. Confirmación del medicamento. Entrega del medicamento. Información e indicación.	Si No	%
Grado de Conocimiento	El conocimiento suele entenderse como hechos o informaciones adquiridas por una persona a través de la experiencia o la educación, la comprensión teórica o práctica de farmacia.	Conocimiento de los pasos del proceso de dispensación. Manejo en la farmacia.	Excelente Bueno Regular Malo	%
Satisfacción	Sentimiento de bienestar que se tiene cuando se ha brindado un servicio de calidad.	Reacción del usuario. Experiencia vivida.	Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho	%

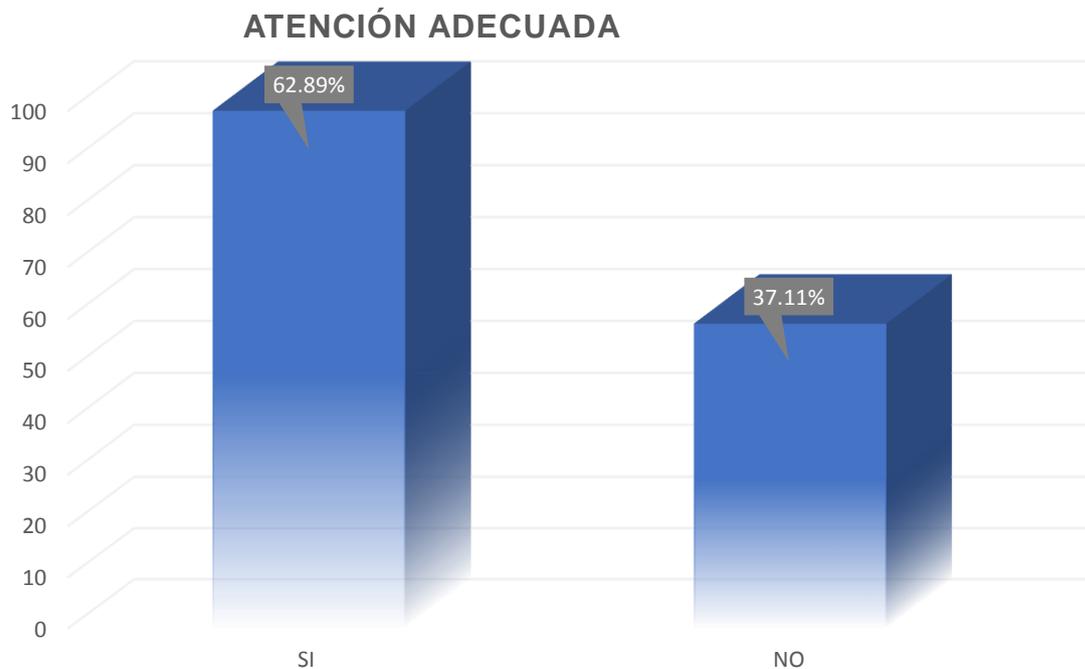


Resultados y Discusión.

✓ Resultados de encuesta a los pacientes.

Gráfico 1.

El farmacéutico brinda una adecuada atención al usuario al momento de la dispensación del medicamento, en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, 2021.



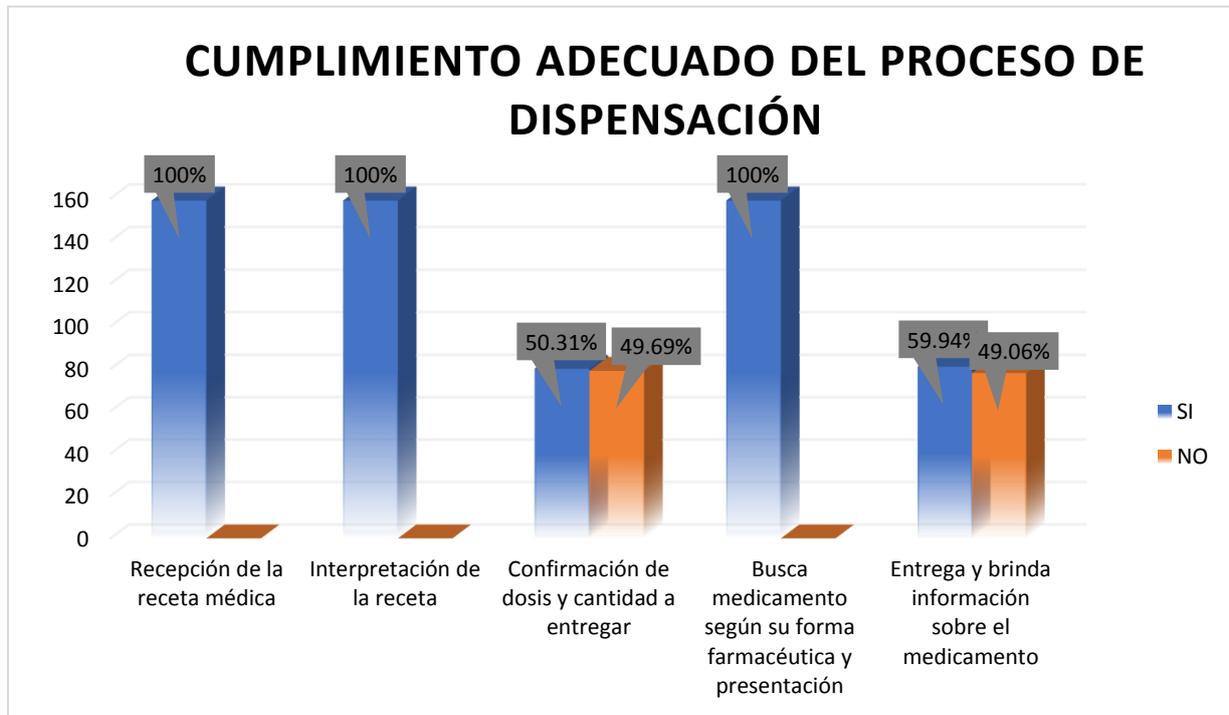
Resultados: Obtenidos por entrevista.

De las 159 persona estudiadas, 37.11% no están de acuerdo con la atención que se le está brindando en el centro de salud, por otra parte, el 62.89% de personas si están satisfechas con la atención que se les brinda.



Gráfico 2.

El personal cumple adecuadamente con el proceso de dispensación, en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, 2021.



Resultados: Obtenidos por entrevista.

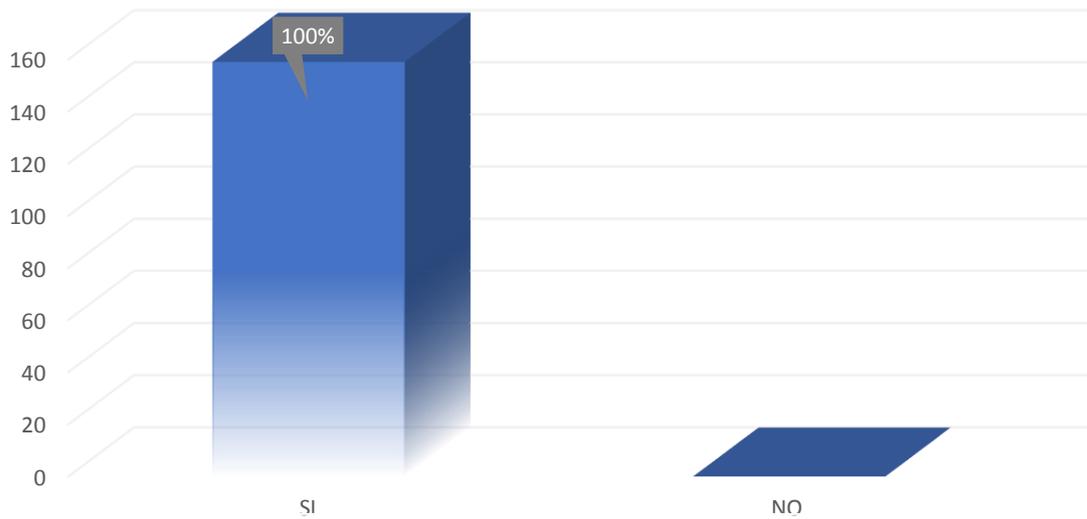
- A) El 100% de los encuestados reflejan que el personal cumple con la adecuada recepción de la receta.
- B) El 100% de las personas encuestadas afirman que su receta es interpretada correctamente.
- C) El 50.31% de las personas encuestadas indican que el personal farmacéutico confirma la dosis y la cantidad de medicamento a entregar, el otro 49.69% indica que este paso del proceso no se cumple.
- D) En 100% de los encuestados indica que el personal farmacéutico busca el medicamento según forma farmacéutica y presentación prescrita por el médico para ser entregado.
- E) En estos ítems 50.94% personas de las 159 encuestadas afirman que el personal farmacéutico brinda la información necesaria sobre el medicamento dispensado, el otro 49.06% indican que no.



Gráfico 3.

Existen rótulos o pancartas educativas sobre el abuso y efectos adversos de los medicamentos, en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, 2021.

EDUCACIÓN SOBRE ABUSO Y EFECTOS ADVERSOS DE LOS MEDICAMENTOS



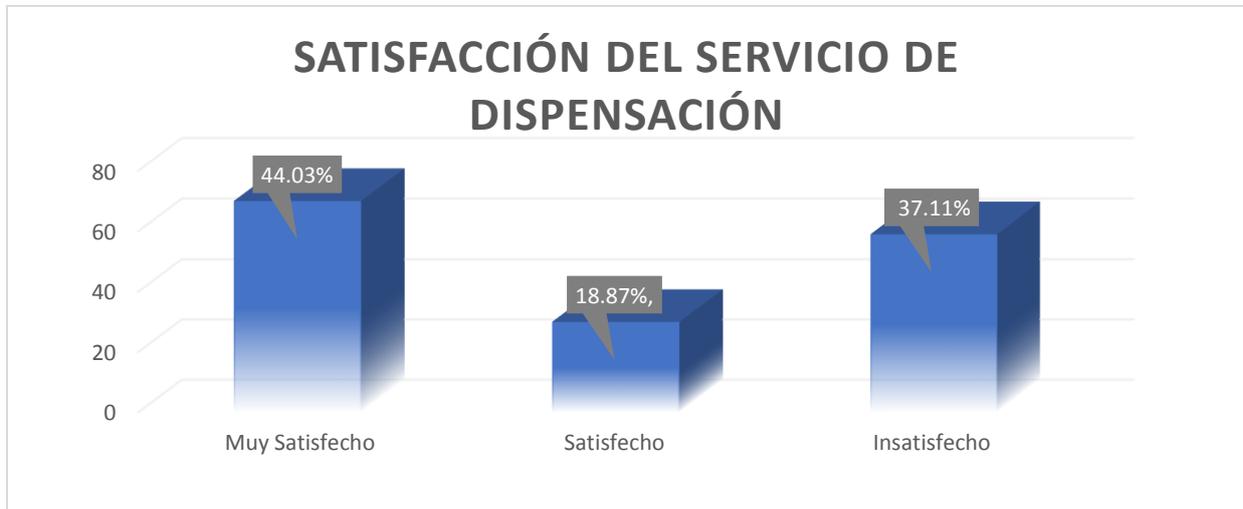
Resultados: Obtenidos por entrevista.

El 100% de los encuestados admite que en el establecimiento existen rótulos educativos sobre el abuso y los efectos adversos de los medicamentos.



Gráfico 4.

Está satisfecho con la atención que se le brinda al usuario, en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, 2021.



Resultados: Obtenidos por entrevista.

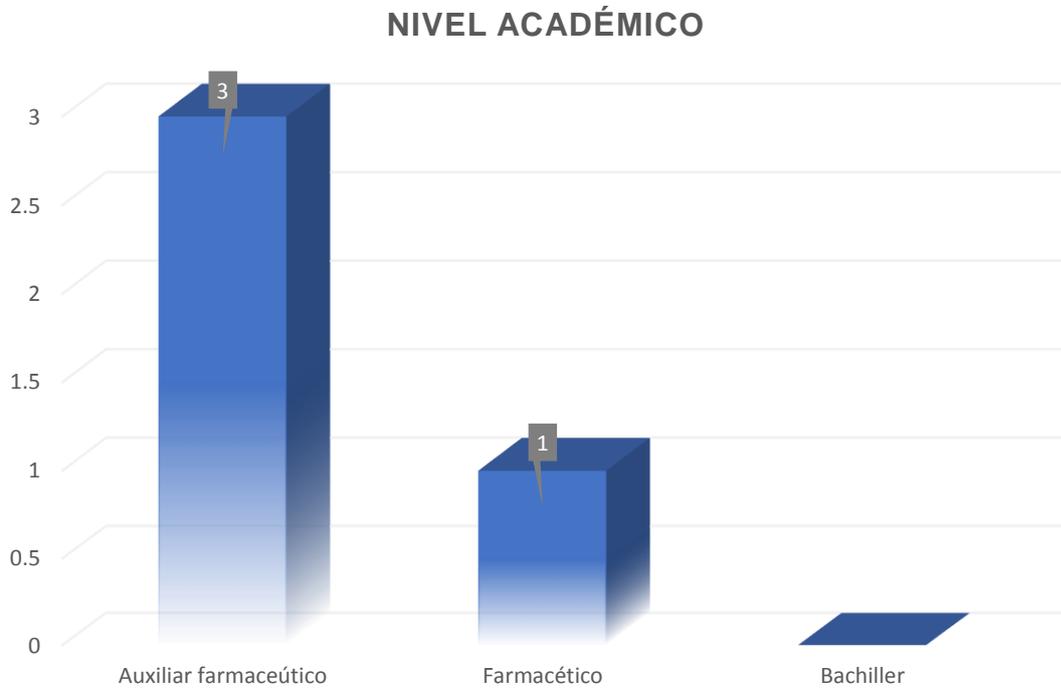
Del total de personas encuestadas 44.03% dicen estar muy satisfechos con el servicio de dispensación en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, mientras que el 18.87% se mostraban satisfechos. El resto de encuestados no están satisfechos con esto.



✓ Resultados de la observación al personal.

Gráfico 1.

Nivel académico del personal de la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, 2021.



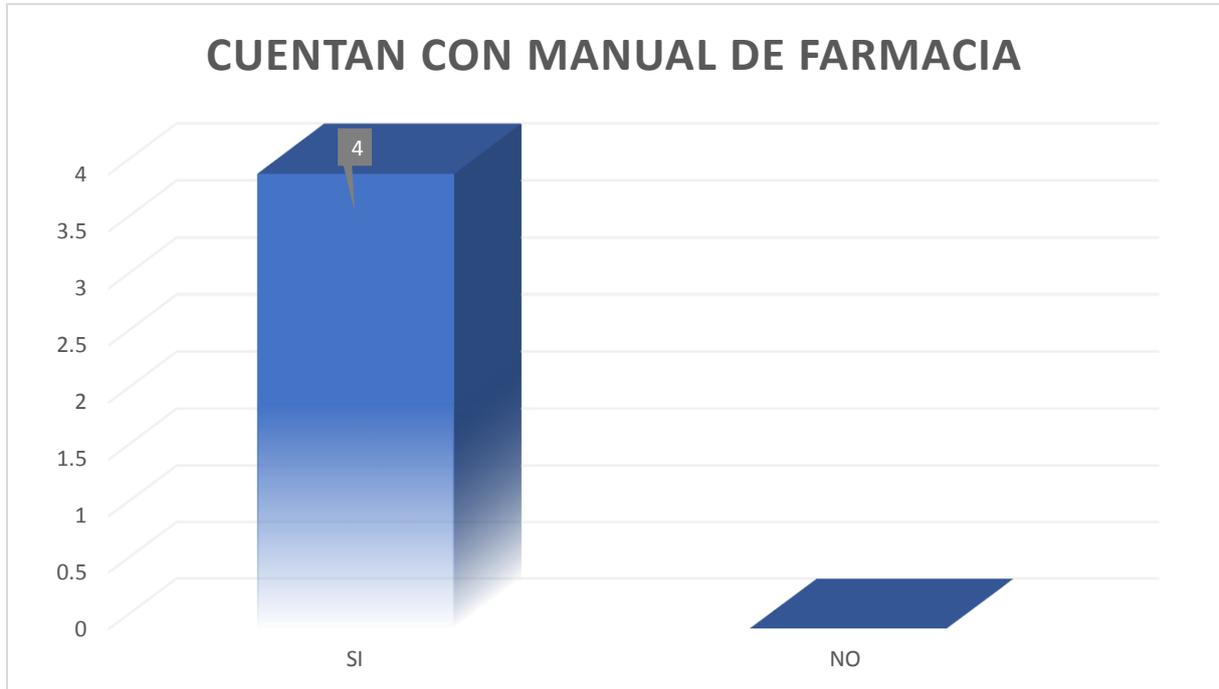
Resultados: Obtenidos por observación.

El personal que compone la farmacia del centro de salud Félix Pedro picado, está compuesto por una licenciada en Farmacia y 3 auxiliares farmacéuticos.



Gráfico 2.

Se cuenta con el manual de farmacia que incluye las buenas prácticas de dispensación. en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, 2021.



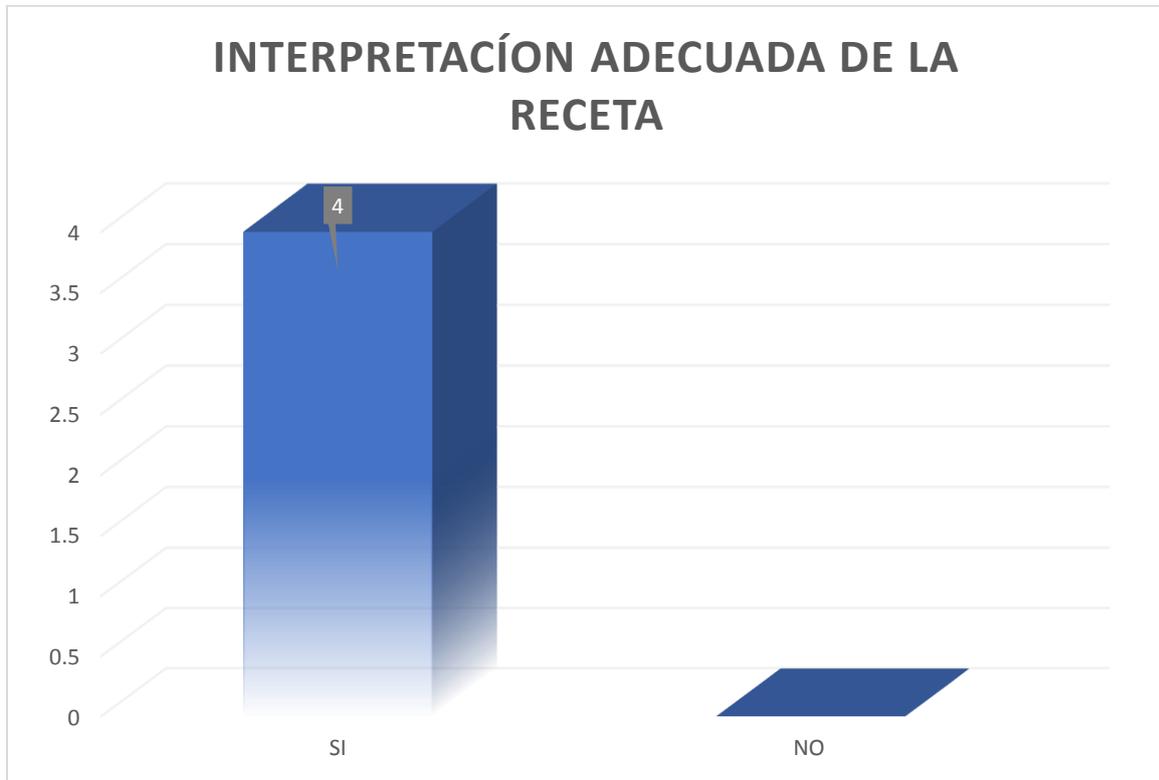
Resultados: Obtenidos por observación.

El establecimiento cuenta con un manual las buenas prácticas de dispensación, lista básica de medicamentos, etc.



Gráfico 3.

Se realiza una adecuada interpretación de las recetas en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, 2021.



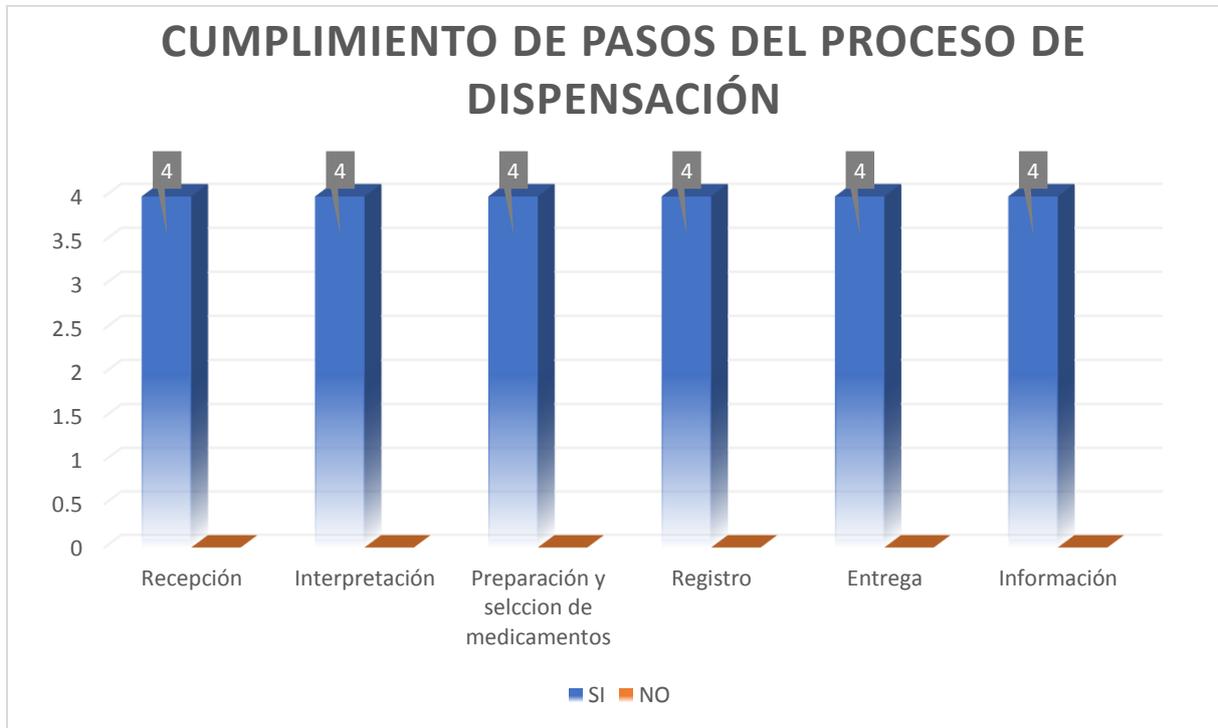
Resultados: Obtenidos por observación.

El personal cumple adecuadamente con la interpretación de la receta.



Gráfico 4.

Cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación, en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, 2021



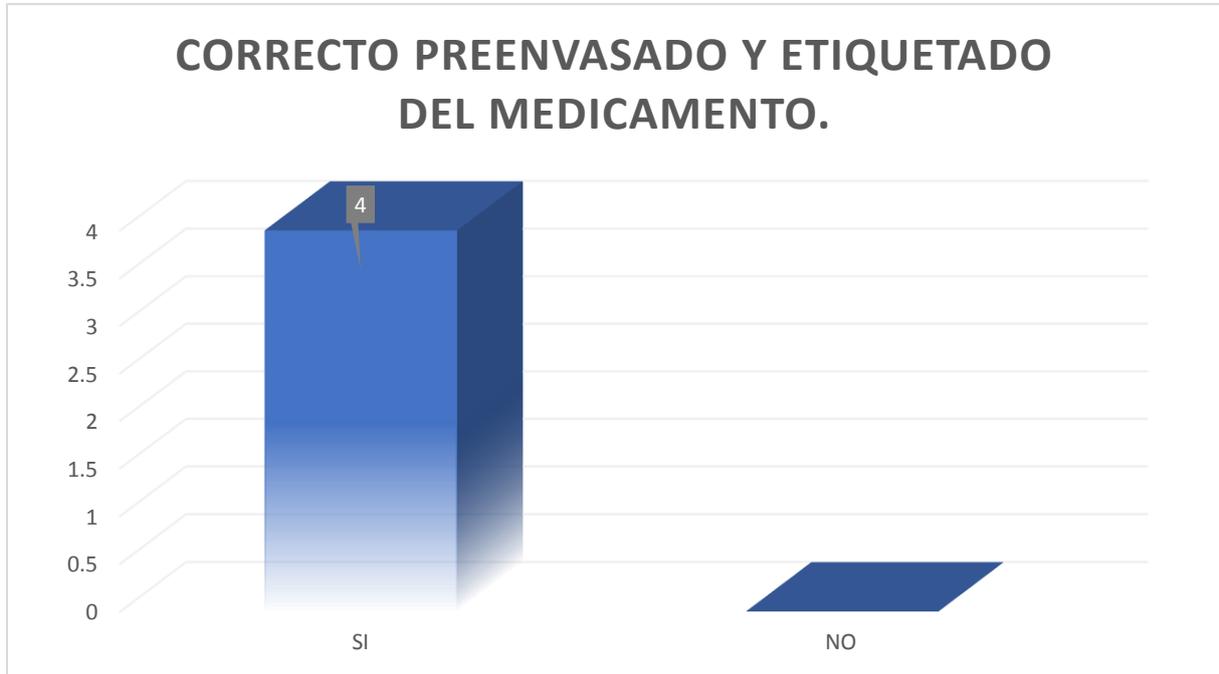
Resultados: Obtenidos por observación.

El 100% del personal de la farmacia cumple adecuadamente con los pasos establecidos del proceso de dispensación



Gráfico 5.

Se realiza un correcto pre envasado y etiquetado del medicamento para su dispensación, en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, 2021.



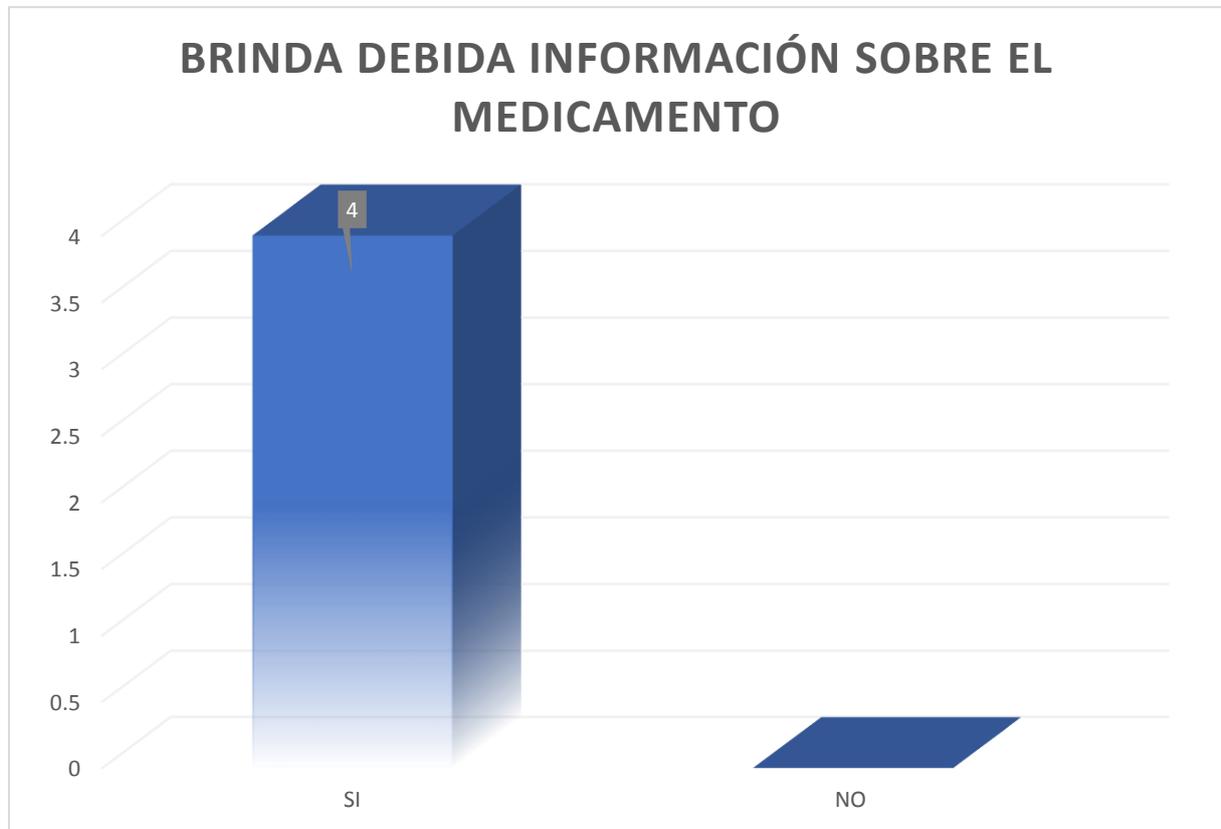
Resultados: Obtenidos por observación.

Se cumple adecuadamente con el preenvasado de cada una de las formas farmacéuticas dispensadas



Gráfico 6.

Se brinda la debida información sobre el medicamento a cada paciente durante la entrega de este, en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, 2021.



Resultados: Obtenidos por observación.

El auxiliar brinda información requerida a los pacientes al momento de la dispensación (vía de administración, posibles efectos adversos etc.)



Gráfico 7.

Es capaz de identificar y reportar sospechas de reacciones adversas a medicamentos, en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, 2021.



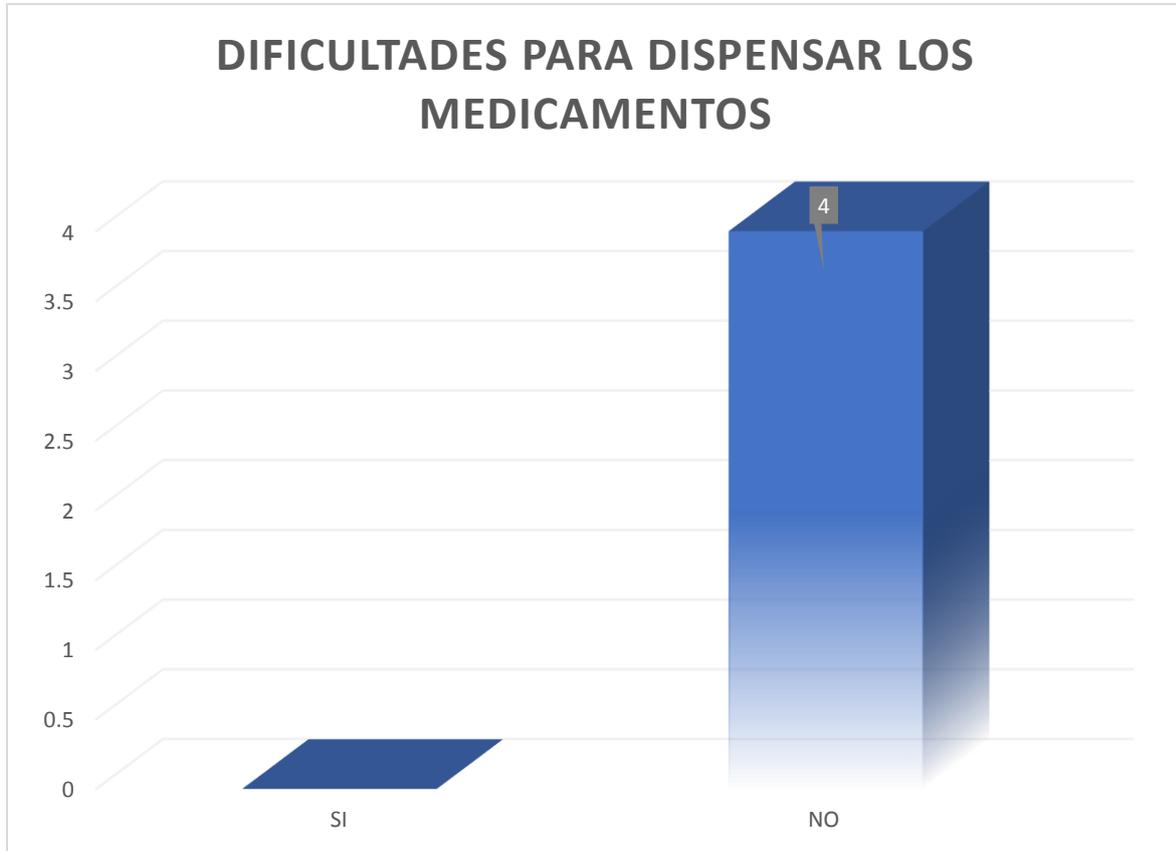
Resultados: Obtenidos por observación.

El personal está capacitado para identificar y reportar pobres reacciones adversas causadas por los fármacos



Gráfico 8.

Presenta dificultades al momento de dispensar algún medicamento, en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, 2021.



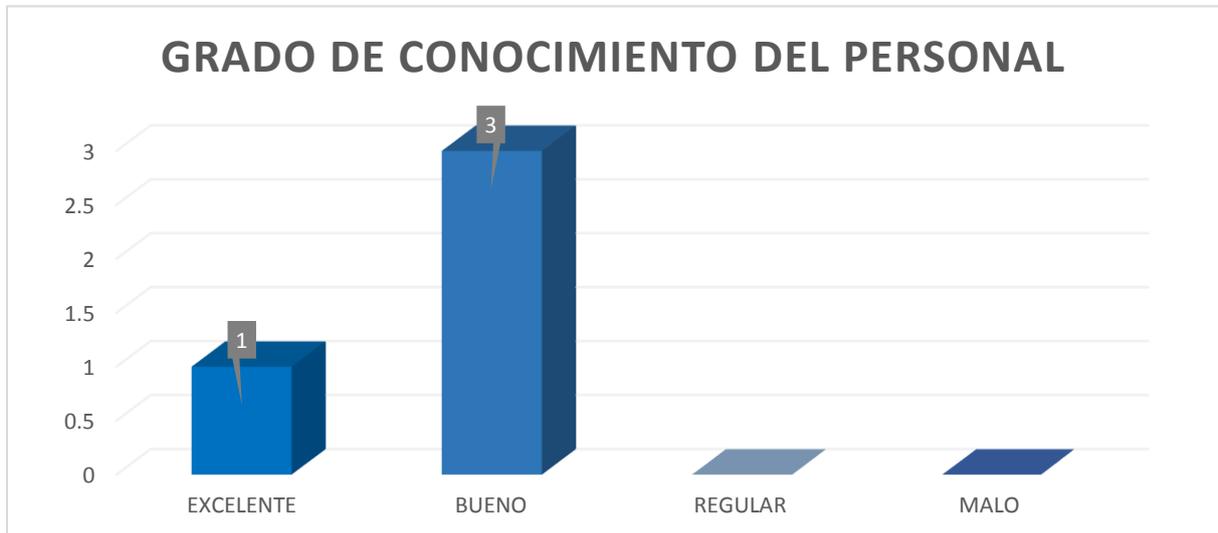
Resultados: Obtenidos por observación.

El personal que labora en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, no presenta ninguna dificultad al momento de la dispensación de fármacos



Gráfico 9.

Como es el grado de conocimientos del personal que labora, en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, 2021



Resultados: Obtenidos por observación.

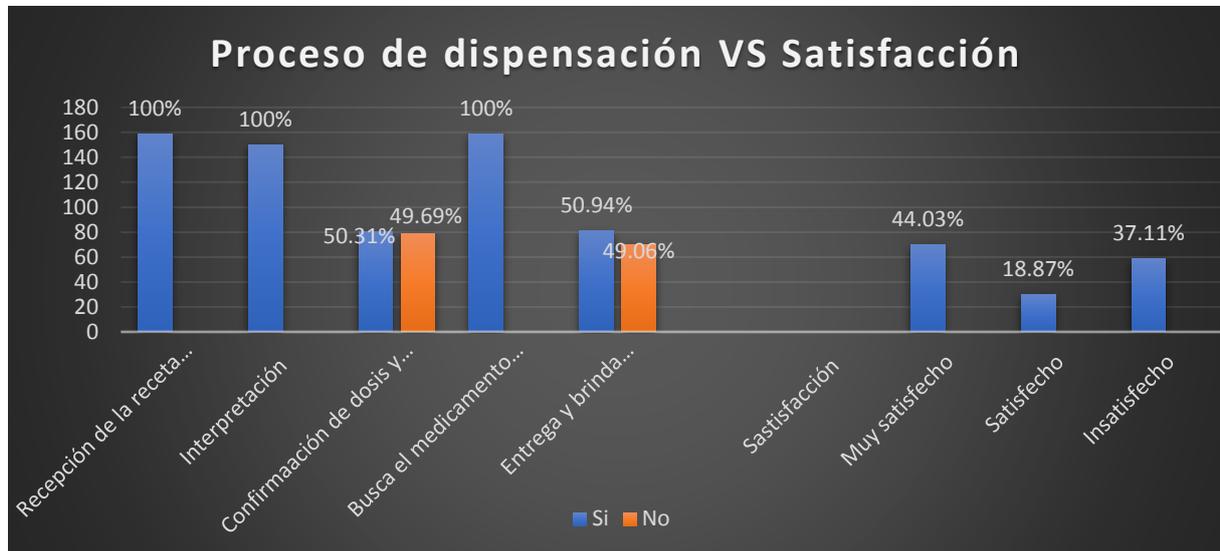
De todo el personal que labora en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, 1 de ellos cuenta con un excelente grado de conocimiento de la industria farmacéutica, medicamentos, reacciones adversas a estos, procesos de dispensación etc. El resto del personal tiene un grado de conocimientos bueno.



✓ Gráficos del cruce de variables

Gráfico No.1

Cumplimiento del proceso de dispensación VS. Satisfacción de la población con ese proceso, en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, 2021.



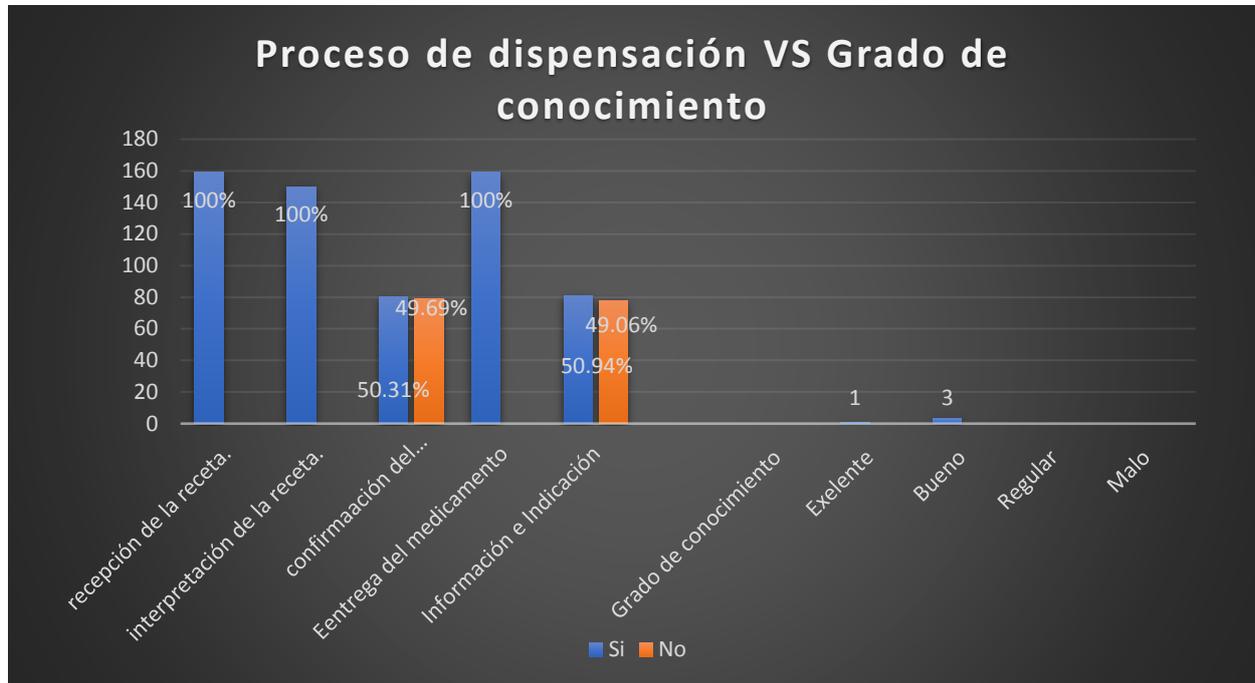
Resultados: Obtenidos por entrevista.

- ✓ El 100% de los encuestados reflejan que el personal cumple con la adecuada recepción de la receta médica.
- ✓ El 100% de las personas encuestadas afirman que su receta es interpretada correctamente.
- ✓ El 50.31% de las personas encuestadas indican que el personal farmacéutico confirma la dosis y la cantidad de medicamento a entregar, El otro 49.69% indica que este paso del proceso no se cumple.
- ✓ En 100% de los encuestados indica que el personal farmacéutico busca el medicamento según forma farmacéutica y presentación prescrita por el médico para ser entregado.
- ✓ En estos ítems 50.94% de 159 encuestadas afirman que el personal farmacéutico brinda la información necesaria sobre el medicamento dispensado y el 49.06% indican que no.
- ✓ Del total de personas encuestadas 44.03% dicen estar muy satisfechos con el servicio de dispensación en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, mientras que el 18.87% se mostraban satisfechos. El resto de encuestados no están satisfechos con esto.



Gráfico No.2

Cumplimiento del proceso de dispensación VS. Grado de conocimiento del personal de la farmacia, en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, 2021.



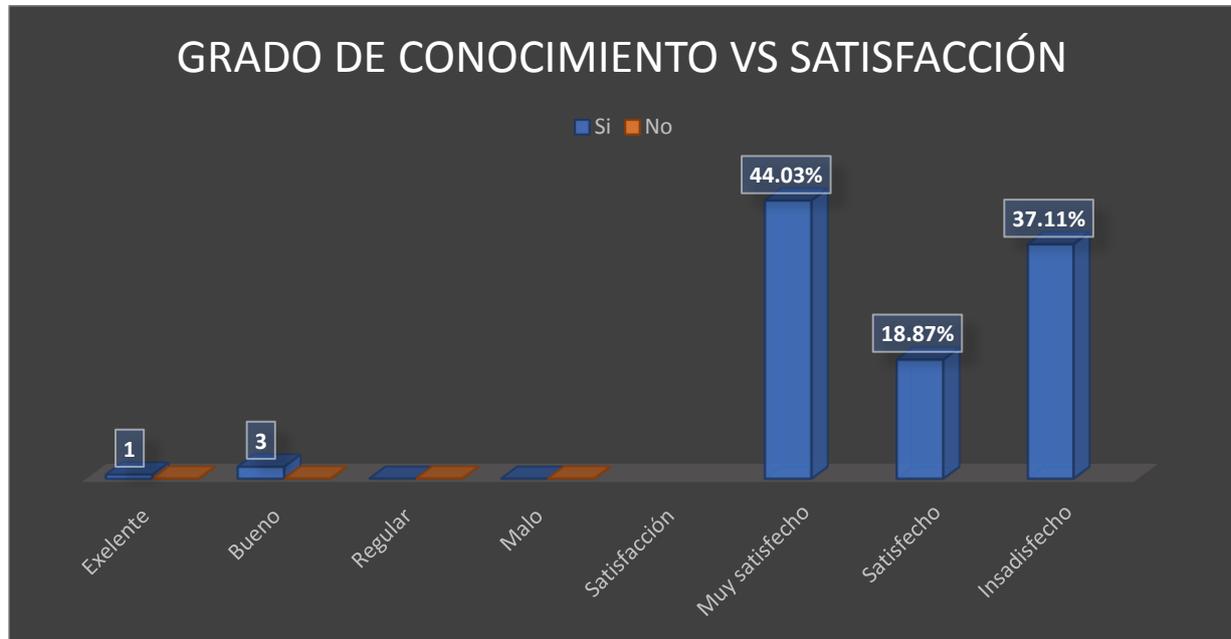
Resultados: Obtenidos por entrevista y observación.

- ✓ De todo el personal que labora en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, 1 de ellos cuenta con un excelente grado de conocimiento de la industria farmacéutica, medicamentos, reacciones adversas a estos, procesos de dispensación etc. El resto del personal tiene un grado de conocimientos bueno.
- ✓ El 100% de los encuestados reflejan que el personal cumple con la adecuada recepción de la receta médica.
- ✓ El 100% de las personas encuestadas afirman que su receta es interpretada correctamente.
- ✓ El 50.31% de las personas encuestadas indican que el personal farmacéutico confirma la dosis y la cantidad de medicamento a entregar, El otro 49.69% indica que este paso del proceso no se cumple.
- ✓ En 100% de los encuestados indica que el personal farmacéutico busca el medicamento según forma farmacéutica y presentación prescrita por el médico.
- ✓ En estos ítems 50.94% personas de 159 encuestadas afirman que el personal farmacéutico brinda la información necesaria sobre el medicamento dispensado.



Gráfico No.3

Grado de conocimiento del personal de la farmacia VS. Satisfacción de la población con ese proceso, en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, 2021.



Resultados: Obtenidos por entrevista y observación.

- ✓ De todo el personal que labora en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, 1 de ellos cuenta con un excelente grado de conocimiento de la industria farmacéutica, medicamentos, reacciones adversas a estos, procesos de dispensación etc. El resto del personal tiene un grado de conocimientos bueno.
- ✓ Del total de personas encuestadas 44.03% dicen estar muy satisfechos con el servicio de dispensación en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado, mientras que el 18.87% se mostraban satisfechos. El resto de encuestados no están satisfechos con esto.



Conclusiones.

- ✓ Durante la semana de recolección de la información pudimos observar y comprobar, que los 4 profesionales, si cumplen de manera correcta cada uno de los pasos del Proceso Dispensación.
- ✓ Por medio de la entrevista realizada, así mismo poniendo en práctica el recurso de la observación y convivencia con el personal de la farmacia, así mismo la información brindada por parte de ellos, atención a los usuarios, el correcto funcionamiento por su parte en la farmacia, la disposición para brindar ayuda, el manejo de los pasos del proceso de dispensación de manera correcta llevados en su total cabalidad, el personal de la farmacia del Centro de Salud Félix Pedro Picado, tienen un nivel bueno de conocimiento.
- ✓ De los 159 usuarios, el 44.03% se mostraron muy satisfechos en la entrevista, pero este dato no se relaciona a un mal trato por el personal de la farmacia o, que no se culpa con los pasos del proceso, si no más bien a la falta de medicamentos.



Recomendaciones.

Personal del centro de salud Félix Pedro Picado.

- Que el farmacéutico cumpla con la función de supervisar periódicamente y constantemente, que se lleve a cabo correctamente cada uno de los pasos del proceso de dispensación.
- Tanto el Farmacéutico como el Auxiliar de farmacia, encuentren indispensable tener en cuenta el consumo histórico de medicamentos del centro de salud, para hacer pedidos de medicamentos que se ajusten a la demanda de los usuarios que retiran su medicamento, evitando inconformidad por parte de los usuarios y así encuentra una mayor satisfacción, a la hora de adquirir este servicio.
- A los Médicos prescriptores la utilización de los requisitos establecidas por el Ministerio de Salud para el llenado correcto de la receta en cuanto a datos y escritura.

MINSA

- Que el **MINSA** en conjunto con las autoridades del centro de salud, desarrolle capacitaciones continuas al personal auxiliar de las farmacias de los centros de Salud del MINSA, para contribuir con el cumplimiento del proceso de dispensación.
- Revisar periódicamente con el Comité Farmacoterapéutico del Centro de Salud y **SILAIS** el consumo histórico de medicamentos y hacer una programación un poco mayor en base a la actual para no quedar desabastecido en cuanto a medicamentos.



Referencias bibliográficas.

1. La atención farmacéutica en pacientes oncológicos. Revista Cubana de Farmacia 2013 [citado 7 Junio 2016];47(3):285-288. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/revcubfar/rcf-2013/rcf133a.pdf>
2. Buenas prácticas en farmacia comunitaria en España. (2014). Servicio de dispensación de medicamentos y productos sanitarios. Consejo general de colegios oficiales de farmacéuticos. Recuperado de: https://www.sefac.org/sites/default/files/sefac2010/private/documentos_sefac/documentos/BBPP_dispensaciondemedicamentosyproductsosanitarios.pdf
3. Odalis Rodríguez Ganen, I Ana Julia García Millian, II Liuba Alonso Carbonell, III Pablo León Cabrerall (2017) La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. Revista Cubana de Medicina Integral. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_serial&pid=0864-2125&lng=es&nrm=iso
4. Foro de Atención Farmacéutica (2007). Dispensación. Informa. Foro Atención farmaok.indd. Recuperado de: <https://www.portalfarma.com/inicio/serviciosprofesionales/forodeattfarma/Documents/Foro%20AF%20dispensacion.pdf>
5. José M; Martínez Romero F (1999). La Atención Farmacéutica en farmacia comunitaria: evolución de conceptos, necesidades de formación, modalidades y estrategias para su puesta en marcha. Recuperado de: <https://www.ugr.es/~cts131/documentos/DOC0016.PDF>
6. Decreto Supremo N.º 021-2001-SA. (2001). Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. Recuperado de: <http://ftp2.minsa.gob.pe/normas legales/2001/DS021-2001.pdf>.
7. Decreto Supremo N.º 021-2001-SA. (2001). Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. Recuperado de: <http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/DECRETO SUPREMON021-2001-SA.pdf>.
8. Jeymi Dávila Vargas; Ivonne Tapia Muñoz (2019). Calidad de las Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos, centro “Los Hermanos de Filandia” municipio El Rosario Carazo. UNAN-Managua. Recuperado de: <https://docplayer.es/amp/54856071->



[Universidad-nacional-autonoma-de-nicaragua-facultad-de-ciencias-quimicas-carrera-de-farmacia.html](#)

9. Diariofarma (2015). Directrices conjuntas FIP/OMS sobre buenas Prácticas en Farmacia: estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos. Atención primaria. Recuperado de: [Directrices conjuntas FIP/OMS sobre buenas Prácticas en Farmacia: estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos | @diariofarma](#)
10. García. Z; López. S; Torrez. L.M.A ;(2012) Evaluación del Proceso de dispensación de Medicamentos en la Farmacia del Centro de Salud Dr. Raúl Vargas, Ciudad de Nagarote Octubre 2012. Recuperado de: [Evaluación de la calidad percibida por los usuarios de una unidad de atención farmacéutica a pacientes externos \[Farm Hosp.2006\]-Medes](#)
11. Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos (2017). Atención Farmacéutica. Recuperado de: <https://www.portalfarma.com/Ciudadanos/saludpublica/consejosdesalud/Paginas/atencionfarmaceutica.aspx>
12. Salud y Bienestar (2018). Atención. Bitbrain. Recuperado de: <https://www.bitbrain.com/es/blog/atencion-cognitiva-concentracion>
13. Instituto Sarmiento (2018). Las funciones del Auxiliar de Farmacia. Instituto Sarmiento. Recuperado de: <https://institutosarmiento.com.ar/funciones-del-auxiliar-de-farmacia/>
14. Fdo. Dr. Fernando Anteza Aranibar, Fdo. Dra. Rosario Quiroga Morales, Fdo. DAEN Beatriz Pardo Bernal (2004). Normas de Buenas Prácticas de Dispensación. Recuperado de: <http://oras-conhu.org/Data/20158353857.pdf>
15. Manual de las Buenas Prácticas de Dispensación (2009). DIGEMID. Recuperado de: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf
16. Colegio de farmacéuticos en Barcelona (2019). ¿Qué es un medicamento? Recuperado de: <https://www.farmaceuticonline.com/es/medicamento-que-es/>



ANEXOS





Descripción del proceso dispensación en la farmacia del Centro de salud Félix Pedro Picado.

En la farmacia del Centro de salud Félix Pedro Picado, conforme al proceso de dispensación, se realiza primeramente la verificación de la receta, la cual debe cumplir con todos los requisitos establecidos por el MINSA, en dado caso de no cumplir con uno de ellos se le indica al usuario que de volver donde el medico que prescribió lo receta, para que nuevamente sea llenada de manera correcta de tal modo como está establecido su llenado, como segundo paso esta la interpretación de la receta, viendo en este el nombre del medicamento, así mismo corroborar si cuenta con este en la farmacia, si no se cuenta con este se notifica al paciente, el tercer paso es la preparación y selección del medicamento, aquí se selecciona el medicamento y la forma farmacéutica correcta, a la vez que la cantidad de medicamento se la indicada por el médico, cuarto paso el registro, en este se registra la cantidad exacta que se le entrega al usuario de igual manera se ingresa al sistema ocupado que es el Galeno, quinto paso la entrega e información, se hace formal entrega del medicamento a la misma vez que se le da la información de la dosis del medicamento como en esta farmacia se entrega a pacientes crónicos medicamentos en refrigeración, se les indica que firmen haciendo contar que retiro dicho medicamento. Sexto paso, este paso es una excepción en dado cosa que se haya entregado un medicamento incorrecto, el cual se debe proceder de manera rápida la búsqueda del usuario a la vez de entregar el medicamento con las debidas disculpas por error.



Glosario

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

Atención: La atención podría definirse como la capacidad de generar, seleccionar, dirigir y mantener un nivel de activación adecuado para procesar la información relevante. Dicho de otra forma, la atención es un proceso que tiene lugar a nivel cognitivo y que permite orientarnos hacia aquellos estímulos que son relevantes, ignorando los que no lo son para actuar en consecuencia.

Auxiliar de farmacia: El auxiliar de Farmacia es aquella persona que colabora con el profesional farmacéutico en la atención del cliente-paciente, y cumple varias funciones, como la interpretación de las recetas médicas, la dispensación de medicamentos, la facturación a Obras Sociales o el control de stock y los pedidos a las droguerías.

Buenas Prácticas de Dispensación: Aseguran que el medicamento correcto es entregado al usuario indicado, en la dosificación y cantidad adecuada, con instrucciones claras y en un envase que garantice la estabilidad y calidad del medicamento.

Centro de salud: Un centro de salud es un edificio destinado a la atención sanitaria de la población. El tipo de actividad asistencial y la calificación del personal pueden variar según el centro y la región.

Dosis: Cantidad de medicamento o principio activo que se administra al paciente por unidad de forma farmacéutica.

Dispensación: Acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un usuario, generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado.

Forma farmacéutica: Las diferentes maneras o formas en que encontramos los medicamentos, si es en cápsulas, comprimidos, jarabes, inyectables, supositorios, etc.



Farmacéutico: Profesional de la salud que tiene una formación especial para preparar y dispensar (entregar) medicamentos de venta con receta, y que ha sido educado sobre la forma en que estos funcionan, cómo usarlos y sus efectos secundarios.

Farmacia: Refiere a la ciencia dedicada a la preparación y la combinación de productos que sirven para mantener o recuperar la salud. También se llama farmacia a la profesión que consiste en dicha actividad y al lugar donde trabaja el profesional especializado en estas cuestiones: el farmacéutico.

Forma de Presentación: Es la forma como se ofrece el producto para su comercialización con relación al tipo de envase y contenido en volumen, peso y/o número de unidades.

Fórmula Magistral: Producto farmacéutico elaborado por el Químico Farmacéutico regente o bajo su dirección y garantizado por él, en cumplimiento expreso de una prescripción facultativa detallada de las sustancias medicinales que incluye, según las normas técnicas y científicas del arte farmacéutico, dispensado en la farmacia, botica o servicio de farmacia y, con la debida información al usuario.

Manual de las Buenas Prácticas de dispensación: Es un conjunto de normas, establecido con el objetivo de asegurar un uso adecuado de los medicamentos, estableciendo criterios, metodologías y requisitos para el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación.

Medicamento: Un medicamento es una sustancia o preparado que tiene propiedades curativas o preventivas, se administra a las personas o a los animales y ayuda al organismo a recuperarse de los desequilibrios producidos por las enfermedades o a protegerse de ellos.

Paciente: Es aquella persona que sufre de dolor y malestar y, por ende, solicita asistencia médica y, está sometida a cuidados profesionales para la mejoría de su salud. La palabra paciente es de origen latín “patiens” que significa “sufriente” o “sufrido”

Proceso de dispensación: El proceso de dispensación de medicamentos incluye todas las actividades realizadas por el profesional Químico Farmacéutico desde la recepción de la prescripción hasta la entrega al paciente de los medicamentos con o



sin receta. La correcta dispensación se debe constituir en un procedimiento que garantice la detección y corrección de errores en todas sus fases.

Precaución: Información incluida en el rotulado del medicamento, dirigida al personal sanitario y al paciente, sobre los cuidados que se deben tomar para evitar consecuencias indeseables que podrían resultar de su utilización.

Prescripción: La prescripción es el resultado de un proceso lógico-deductivo mediante el cual el prescriptor, a partir del conocimiento adquirido, escucha el relato de síntomas del paciente, realiza un examen físico en busca de signos, concluye en una orientación diagnóstica y toma una decisión terapéutica. Esta decisión terapéutica implica indicar medidas como el uso de medicamentos, lo cual es plasmado en una receta médica. En los pacientes hospitalizados, la prescripción se consigna en la parte de órdenes médicas de la historia clínica.

Prescriptores: Sólo los médicos pueden prescribir medicamentos. Los cirujanos-dentistas y las obstetrices sólo pueden prescribir medicamentos dentro del área de su profesión.

Salud: Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad o dolencia.

Satisfacción: Sentimiento de bienestar que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.



Abreviaturas

BPD: Buenas prácticas de dispensación.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

FIP: Federación Internacional de Farmacéuticos.

DCI: Nombre común para los medicamentos recomendada por la Organización Mundial de la Salud, con el objeto de lograr su identificación internacional.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA(UNAN-LEON)

Instrumento de recolección de información

Somos estudiantes del último curso de la carrera de farmacia en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-LEON). Solicitamos su aporte participando en esta encuesta para realización de nuestro trabajo de investigación, que lleva por título “Determinar el proceso de las buenas prácticas de dispensación en el centro de salud Félix Pedro Picado en el periodo Febrero Julio de 2021.

Observaciones dirigidas al personal encargado de la farmacia del centro de Salud Félix Pedro picado

1. Nivel académico: _____.

2. ¿El personal cuenta con vestimenta apropiada y con su respectiva identificación?

Sí _____ No _____

3. ¿Cuenta con el manual de Farmacia que incluye las buenas prácticas de dispensación?

Sí _____ No _____

4. ¿Se realiza una adecuada interpretación de la receta?

Sí _____ No _____

5. ¿Se cumple con los pasos del proceso de dispensación?

Recepción de la receta _____ Interpretación de receta _____

Confirmación del medicamento _____

Entrega del medicamento _____ Información e indicación _____

6. ¿Se realiza un correcto pre envasado y etiquetado del medicamento para su dispensación?

Sí _____ No _____



7. ¿Brinda la debida información sobre el medicamento a cada paciente durante la entrega de este?

Sí_____ No_____

8. ¿Es capaz de identificar y reportar sospechas a reacciones adversas a medicamentos?

Sí_____ No_____

9. ¿Presenta dificultades al momento de dispensar algún medicamento?

Sí_____ No_____

10. ¿Como es el grado de conocimientos del personal que labora en la farmacia del centro de salud Félix Pedro Picado?

Excelente_____ Bueno_____ Regular_____ Malo_____.

Gracias.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA(UNAN-LEON)



Instrumento de recolección de información

Somos estudiantes del último curso de la carrera de farmacia en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-LEON). Solicitamos su aporte participando en esta encuesta para realización de nuestro trabajo de investigación, que lleva por título “Determinar el proceso de las buenas prácticas de dispensación en el centro de salud Félix Pedro Picado en el periodo Febrero- Julio de 2021.

Entrevista dirigida a pacientes que asisten a la farmacia del centro de Salud Félix Pedro Picado.

1. El Farmacéutico brinda una adecuada atención al usuario al momento del despacho de los medicamentos.?

Sí_____ No_____

2. Cree usted que el personal de farmacia cumple adecuadamente con el proceso de dispensación. ¿Como?

	Si	No
Recepción de la receta		
Interpretación de la receta		
Confirmación del medicamento		
Entrega del medicamento		
Información e indicación.		

3. ¿Existe en el establecimiento algún rotulo educativo sobre el abuso y efectos adversos de los medicamentos?

Si_____ No_____



4. ¿Está satisfecho con la atención que se le brinda al usuario en esta unidad de salud?

Muy satisfecho _____

Satisfecho _____

Insatisfecho _____

Gracias.