



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA – LEÓN

FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS

CARRERA DE FARMACIA



**TESIS MONOGRAFICA PARA OPTAR A TITULO DE LICENCIADO QUIMICO-
FARMACEUTICO**

**Buenas Prácticas de Dispensación que emplean los trabajadores de la salud en la
farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, Febrero – Agosto 2021.**

Integrantes:

✓ Br. Jordan Josué Urroz Gutiérrez.

Tutora: Lic. Claudia Lissette Trejos Bellorin

León, septiembre 2021

¡A la libertad por la Universidad!



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
OBJETIVOS	5
OBJETIVO GENERAL	5
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	5
MARCO TEÓRICO.....	6
DISEÑO METODOLÓGICO	27
RESULTADOS Y ANALISIS DE DATOS	31
CONCLUSIÓN.....	35
ANEXOS.....	36
RECOMENDACIONES	40
BIBLIOGRAFÍA.....	41



TEMA

Buenas Prácticas de Dispensación que emplean los trabajadores de la salud en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, Febrero – Agosto 2021.



INTRODUCCIÓN

El proceso de dispensación de medicamentos es el acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado. Informando al paciente sobre el uso adecuado del medicamento, reacciones adversas e interacciones medicamentosas. (Federación Internacional Farmacéutica & Organización Mundial de la Salud, 2011)

Una Buena Práctica de Dispensación promueve, en todo momento, el uso racional de medicamentos. 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 (Nicaragua). La misión de la práctica farmacéutica es desarrollar, elaborar, conservar, dispensar y contribuir en la administración y seguimiento en el uso del medicamento. (Organización Panamericana de la Salud, 1995)

En noviembre del año 2011, un estudio realizado acerca de la *Calidad de dispensación en el servicio de farmacia del Centro de Salud Perla María Norori*, presentado en la Facultad de Ciencias Químicas por *Lira Méndez Y., López Castillo A., López Santana E.*, estudiantes de la carrera de Farmacia en la UNAN-León, donde concluyeron que, la calidad de atención que brinda el personal de la farmacia en el proceso de dispensación, es buena, debido a que la mayoría de los pacientes se encuentran satisfechos a pesar de que encontramos dificultades en la dispensación. (Lira Méndez et al., 2011)

Un estudio realizado en el 2012, por *Br. García Zapata M., Br. López Suazo W., Br. Lacayo M.*, estudiantes de la UNAN-León de la carrera de Farmacia; *Evaluación del proceso de dispensación de medicamentos en la farmacia del Centro de Salud Dr. Raúl Vargas, ciudad de Nagarote*, concluyeron que, la información al usuario donde se orienta y aconseja sobre la administración, indicación y los riesgos de los medicamentos no se cumple en el proceso de dispensación durante la dispensación. (García Zapata et al., 2012)

En abril del año 2016, fue presentado un estudio en la Facultad de Ciencias Químicas en la UNAN-León; *Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la farmacia del*



Centro de Salud Perla María Norori por Penado González F., Ríos Mayorga S.; concluyeron que, durante el procedimiento de dispensación que realiza el dispensador de la Farmacia, en su mayoría cumple con las BPD (Buenas Prácticas de Dispensación). No obstante, se identificó la incompleta información brindada por el dispensador de la farmacia al momento de dispensar el medicamento, ocasionando incertidumbre en el paciente, es decir, la escasa información o la falta de ella. (Penado González & Ríos Mayorga, 2016)

En mayo del año 2018, un estudio con enfoque a las *Buenas prácticas de dispensación en la farmacia del Centro de Salud Perla María Norori*, en la UNAN-León por *Ruiz Matute H., Úbeda Palacios B.*, concluyeron que; tanto el farmacéutico como el personal auxiliar poseen conocimientos para realizar la dispensación de medicamentos, señalando que se necesita de más capacitaciones para ambos, ya que al ponerlos en práctica muestran la debilidad de solo conocer lo básico y no desarrollarlos plenamente. (Matute Ruiz & Úbeda Palacios, 2018)

En la labor de un profesional farmacéutico y en la acción de la entrega de medicamentos al paciente, debe aplicar y cumplir de manera correcta la dispensación de fármacos, basándose en los estándares determinados por las Buenas Prácticas de Dispensación, La OMS y el Ministerio de Salud. Debido a esto es por lo que surge la idea de implementar un estudio en el Centro de Salud Perla María Norori en la ciudad de León, en donde se describa las buenas prácticas de dispensación del medicamento a los pacientes que a diario acuden a este Centro de Salud. Con este estudio se pretende describir y generar una visión más amplia y detallada, del acto de la Dispensación de medicamentos que incorporan los trabajadores de la Farmacia en el Centro de Salud Perla María Norori, y a su vez contribuir a la población (paciente), para la entrega correcta y con información del medicamento que se les prescribe; no olvidando el beneficio que se le otorgará al centro salud en cuanto a tener una visión más clara de las necesidades y las inconformidades de los pacientes, poniendo así al descubierto los lugares del proceso de dispensación a mejorar en el servicio que se le presta a los pacientes que asisten al Centro de Salud Perla María Norori. Y a mí como futuro profesional de la salud, contribuirá con la incorporación directa de los conocimientos adquiridos durante el camino de la



preparación universitaria como farmacéutico, desarrollando así, experiencias dentro del campo laboral del personal sanitario que día a día es desempeñado; proporcionando un aporte en la línea de la promoción del uso racional de los medicamentos, que, apartándose la mirada en esto, podría ser en un futuro, un problema a mayor escala en el país.



PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La misión de la práctica farmacéutica es desarrollar, elaborar y dispensar medicamentos, además de suministrar otros productos y servicios para el cuidado de la salud, ayudando a la sociedad a emplearlos de la forma adecuada.

En el ámbito comunitario y hospitalario, los servicios farmacéuticos comprenden toda gestión que garantice una farmacoterapia óptima y el cumplimiento de la legislación vigente. Un servicio farmacéutico implica un compromiso con el destinatario (paciente), desarrollando actividades como la Dispensación, para asegurar un uso adecuado de los medicamentos, una buena salud y calidad de vida en el marco de la Atención Primaria de la Salud. Cuando se trata una enfermedad, la calidad del proceso de uso del medicamento por parte de cada persona debe asegurar el logro del máximo provecho terapéutico, tratando de evitar los efectos secundarios adversos. Involucrando de esta manera la aceptación, por parte de los farmacéuticos, de una responsabilidad compartida con los otros profesionales de la salud y con los pacientes para contribuir al éxito de la farmacoterapia. Es por esta razón que surge la pregunta de investigación a continuación, para determinar algunos posibles errores que se puedan estar cometiendo por parte del personal sanitario que se encarga de la dispensación en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, en la ciudad de León.

¿Cuál es el proceso de las Buenas Prácticas de Dispensación que emplean los trabajadores de la salud en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, Febrero – Agosto 2021?



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Describir el proceso de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, en la ciudad de León, febrero – agosto 2021.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar el conocimiento de los elementos de la dispensación que tienen el personal de la Farmacia.
- Enumerar los elementos que se cumplen en la farmacia al momento de dispensar el medicamento a los pacientes.
- Determinar el grado de satisfacción que tienen los pacientes acerca de la atención en la unidad de farmacia durante el proceso de dispensación.



MARCO TEÓRICO

Definición de Dispensación de medicamentos:

La dispensación de medicamentos y productos sanitarios es un servicio esencial en la práctica profesional diaria de cualquier farmacéutico. Mediante el Servicio se le garantiza a la población el acceso a medicamentos, a la vez que se proporciona información para que los pacientes conozcan el correcto proceso de uso, se detecten y corrijan posibles problemas que pudieran aparecer derivados de su utilización. Un estudio realizado por Catala Pizarro & González del Tanago del Río, Dispensación de Medicamentos; refiere a la Dispensación de medicamentos como “el acto del farmacéutico asociado a la entrega y distribución de medicamentos” lo que conlleva a considerar tres aspectos a la hora de la validación de recetas:

- Analizar la orden médica de tratamientos
- Preparar la dosis que se debe administrar
- Informar para ayudar a la correcta utilización de los medicamentos.

La Dispensación de medicamentos es una de las actividades del Servicio de farmacia, cuyas tareas de preparación, dispensación y distribución de medicamentos debe realizarla un personal técnico (auxiliar de farmacias) debidamente preparado y supervisado por farmacéuticos con el fin de garantizar la calidad del servicio. En los servicios de atención sanitaria se diferencian dos tipos de dispensación:

- Atención Farmacéutica intrahospitalaria: Dispensación de medicamentos a pacientes ingresados o que acuden al hospital a recibir su tratamiento.
- Atención Farmacéutica extrahospitalarias: Dispensación de medicamentos a pacientes para su administración fuera del hospital. (Catala Pizarro & Gonzales de Tanago del Río, 2005)

Según la OMS, dispensación es el proceso de interpretación y evaluación de una prescripción, selección y manipulación o elaboración de un producto farmacéutico, etiquetaje y suministro en un envase adecuado de acuerdo con los requerimientos regulados y legales, y provisión de información e instrucciones al paciente.



Sin embargo, esta etapa no debe verse de forma aislada de todo el proceso de atención sanitaria de la población; de tal forma que debemos considerar la dispensación como parte importante en el uso racional de los medicamentos.

Los medicamentos constituyen una de las herramientas terapéuticas de mayor uso, y que al mismo tiempo representan una gran carga presupuestaria para los sistemas sanitarios. Su uso apropiado contribuye importantemente a mantener y mejorar el estado de salud de las poblaciones. (Federación Internacional Farmacéutica & Organización Mundial de la Salud, 2011)

El proceso a través del cual se seleccionan, programa, autorizan, compran, almacenan, distribuyen, usan, consumen y monitorean los medicamentos involucra una serie de profesionales entre los que se encuentran médicos (as), enfermeras (os), químicos (as) farmacéuticos, auxiliares sanitarios y otros (as), que como equipo contribuyen al resultante del estado de salud de la población.

La profesión farmacéutica actualmente se encuentra avanzando a pasos acelerados hacia definir y poner en práctica nuevos roles que están basados alrededor de la atención sanitaria integral y no sólo en la entrega del medicamento.

El papel de los servicios de farmacia se integra como parte del equipo sanitario compartiendo la responsabilidad de la atención con el reconocimiento de la participación de la población, para garantizar el mejor estado de salud posible sin discriminación alguna.

La Dispensación de medicamentos tiene la misión de suministrar medicamentos para el cuidado de la salud, apoyar a las personas, la familia y la sociedad, para emplearlos de la mejor manera posible. (Hepler, 2011)

Para mejorar la seguridad de los sistemas, es preciso aprender de los propios errores que se producen; sólo así es posible identificar las causas que los originan y desarrollar estrategias para evitar que se repitan. Para ello es preciso crear una cultura profesional no punitiva que deseche la idea de culpabilidad y favorezca la comunicación y el análisis de los errores.



Tipos de Dispensación

Autores como Mora Vargas, Jiménez Peralta, Narváez, & Brenes Argüello, identifican distintos tipos de sistemas de dispensación, siendo la metodología de desarrollo de cada uno de ellos diferente en función de sus características. Los sistemas más conocidos e implantados actualmente en los hospitales son:

Sistema de Dispensación por stock de servicios:

Consiste en establecer en la unidad de enfermería depósitos de medicamentos denominados genéricamente “botiquín de planta” con cantidades pactadas de medicamentos, donde se prepara y distribuye la medicación a los pacientes ingresados.

Sistema de Dispensación individualizada por paciente:

Es un sistema más avanzado que el anterior y consiste en que el personal de enfermería solicita la medicación de forma individualizada al servicio de farmacia que la dispensa de forma global o por paciente.

Sistema de Dispensación de medicamentos por dosis unitaria (SDMDU):

Surge para perfeccionar tanto al sistema de dispensación por stock como el de reposición y paciente. Es el sistema reconocido actualmente como el más idóneo en la dispensación de medicamentos, ya que permite garantizar que en todo momento el medicamento llega al enfermo de forma rápida, eficaz y segura. (Bonilla & Gema, 2016)

Buenas Prácticas de Dispensación

Las Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos es un conjunto de normas establecidas para asegurar un uso adecuado de estos productos. Unas prácticas correctas de dispensación garantizan que se entregue al paciente que corresponda, el medicamento correcto, en la dosis y cantidad prescritas, con información clara sobre su uso y conservación, y en un envase que permita mantener la calidad del medicamento. Corresponde a una Buena Práctica de Dispensación promover, en todo momento, el uso racional de medicamentos. Las Buenas Prácticas de Dispensación deben cumplirse de



manera integral y en concordancia con las normas legales relacionadas con la actividad farmacéutica en general. (Samper Padilla et al., 2011)

Definición del Ejercicio de la Farmacia:

Es la actividad que le compete al farmacéutico comprendiendo la elaboración, tenencia, importación, exportación y expendio de drogas, preparaciones galénicas, productos químicos, productos biológicos, especialidades farmacéuticas y en general toda sustancia medicamentosa y en consecuencia todas las actividades derivadas y conexas con ellas tales como la Regencia de los establecimientos farmacéuticos, la dirección técnica y científica de Departamentos de producción y control de calidad de las industrias farmacéuticas, biológicas y cosméticas y el patrocinio de los productos finales de la industria arriba mencionadas, sujetos a Registro Sanitarios, salvo lo dispuesto en Leyes y Reglamentos con relación a otras profesiones.

Se entiende por ejercicio de la farmacia la aplicación de los conocimientos y medios de las ciencias básicas como: química, bioquímica, biología, fisiología, farmacología, toxicología y de las ciencias farmacéuticas en la investigación, síntesis, análisis, desarrollo y transformación de materias primas en drogas, medicamentos, cosméticos y demás productos que se indican en la salud individual o colectiva, comprendiendo el control de la calidad y vigilancia sanitaria y suministros de los mismos. (Roberto et al., 1995)

Responsabilidad del Farmacéutico:

La farmacia junto con la medicina son dos profesiones vitales dentro del sector salud, porque mientras el médico diagnostica y trata las enfermedades el farmacéutico elabora (nivel industrial), prepara (nivel magistral) y dispensa (farmacia) los medicamentos para tratar las enfermedades.

Tan importante es el diagnóstico de la enfermedad y la prescripción (Cuando fuere el caso) como lo es el de la dispensación y administración del medicamento, porque si ambos no son exactamente realizados no existe atención correcta a la salud.

Objetivos de la Dispensación:



Según el Ministerio de Salud (MINSA) los objetivos de la dispensación son:

- ✓ Racionalizar la entrega de medicamentos.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de la prescripción.
- ✓ Promover la correcta utilización de medicamentos.

A estos objetivos diversos autores les suman los siguientes:

- ✓ Disminuir los errores de medicación.
- ✓ Establecer un seguimiento de los tratamientos farmacológicos.
- ✓ Procurar la correcta administración de los medicamentos al paciente.
- ✓ Potenciar el papel del farmacéutico en el equipo asistencial.
- ✓ Disminuir el costo de medicamentos.

Elementos para una adecuada dispensación

- ✓ Debe ser realizada por un farmacéutico o bajo su supervisión personal y directa
- ✓ El profesional debe identificarse por su titulación
- ✓ Debe disponerse de procedimientos normalizados de trabajo que definan quién realizará las diferentes actividades y cómo se deben realizar.

Problemas de la Dispensación:

- ✓ **Venta libre de medicamentos (Sin receta médica):** la flexibilidad que se muestra en las farmacias llega a niveles alarmantes. Cualquiera puede pedir y conseguir una medicina “para la tos”, “para la fiebre”, “para la infección”. La sola demanda del paciente es suficiente para expender cualquier medicamento.
- ✓ **Recomendaciones de medicamentos en dolencias que requieren una calificación:** El farmacéutico o el empleado de la farmacia no poseen calificación para recomendar un tratamiento medicamentoso en una situación que requiere diagnóstico médico.
- ✓ **No se da la información que necesita el paciente:** Es frecuente ver en las farmacias que los medicamentos dispensados son entregados sin dar mayor o ninguna información. La tarea informativa educativa está totalmente descuidada en las farmacias. Muchas veces se expenden medicamentos en dosis incompletas o exageradas. (Hepler, 2011)



Factores que condicionan la dispensación inapropiada:

El uso racional de los medicamentos contribuye significativamente al bienestar del individuo y, por ende, al de la sociedad. Sin embargo, esta no es una situación fácil de lograr y mantener. La experiencia ha demostrado que, en el camino entre la prescripción, la dispensación y la utilización final del medicamento por parte del paciente, a veces surgen problemas que llevan a una incorrecta utilización del fármaco o a la aparición de efectos indeseados. Esto genera inconvenientes para el paciente que no encuentra respuesta a su problema de salud y también para el sistema de salud que ven aumentados sus gastos.

Factores que podemos mencionar y los cuales se pudieron detectar en el proceso de investigación fueron:

- ✓ **Humanos:** Perfil laboral no adecuado, falta de relaciones humanas, no le dan importancia al trabajo que realizan, etc.
- ✓ **Ambientales:** Uso de aparatos eléctricos como radios y celulares; malas relaciones interpersonales, demasiados tipos de sonidos ambientales (autos, gritos), etc.
- ✓ **Acumulación de recetas e ilegibilidad de estas.**
- ✓ **Infraestructura de despacho pequeña e incómoda.** (Roberto et al., 1995)

Características de la dispensación apropiada:

El propósito de la dispensación es asegurar que una efectiva forma del uso correcto medicamento sea dado al correcto paciente en la cantidad y dosis prescritas con instrucciones claras y en un envase que mantenga la potencia del medicamento. Para conseguir esto es muy importante seguir una rutina para dispensar. Una vez que se tiene la prescripción, se debe completar toda la rutina que tiene las siguientes etapas:

- ✓ Interpretación correcta de la solicitud.
- ✓ Búsqueda del medicamento.
- ✓ Formulación (Elaborar, contar, verter).
- ✓ Empaquetamiento y rotulación del medicamento.
- ✓ Entrega del medicamento e información al paciente.



Acciones orientadas a mejorar la dispensación:

- ✓ Ampliación de la cobertura de los servicios de salud a fin de lograr la prescripción correspondiente.
- ✓ Cumplimiento de las normas de venta bajo receta médica cuando corresponde.
- ✓ Mejorar la formación y actualización profesional del químico – farmacéutico.
- ✓ Capacitar apropiadamente al personal auxiliar de la farmacia.
- ✓ Establecer claramente las funciones del farmacéutico.

Proceso de Dispensación:

El proceso de dispensación encierra los elementos principales siguientes:

1. Recepción y revisión de la prescripción.
2. Interpretación y verificación de la prescripción.
3. Preparación y etiquetado del medicamento.
4. Registro del medicamento dispensado.
5. Entrega con información al paciente y aconsejar si es necesario. (Samper Padilla et al., 2011)

Recepción de la prescripción o receta

Prescripción o receta:

Es el documento que encierra la orden que el médico da al farmacéutico, solicitando un medicamento específico para un paciente en particular y para un tiempo determinado, en otra palabra encierra la decisión terapéutica del médico. Esta puede ser muy bien concebida, pero puede ser terapéuticamente inútil si la orden no es clara para el farmacéutico o el asistente de farmacia. La recepción la puede realizar el despachador, así como la revisión de la receta y consiste en recibir la receta y revisar los requisitos que ésta debe contener.

La recepción de la prescripción se desarrolla en dos partes:

- Recepción de la prescripción o receta: se debe atender con cortesía, amabilidad y educación, debe hacérsele sentir a la persona que nos interesa su salud y que deseamos ayudar.



- Revisión de la prescripción: esto implica el revisar los criterios o detalles más importantes que nunca deben ser omitidos; esto quiere decir que la receta debe llenar ciertos requisitos.

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.

a. 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. (Hepler, 2011)

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.

b. 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.(Hepler, 2011)

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

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

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 de este 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:

- Nombre y dirección del establecimiento
- Nombre del producto
- Concentración del principio activo
- Vía de administración
- 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.(Hepler, 2011)

d. 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.⁷

Los registros deberán realizarse en relación con la condición de venta del producto farmacéutico y de acuerdo 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.

e. Revisión final.

Esta función debe ser realizada por el farmacéutico, quién antes de entregar el medicamento al paciente, verificará contra la receta si el medicamento acondicionado corresponde exactamente al medicamento prescrito, en cuanto a su concentración y cantidad, verificando siempre la fecha de vencimiento.⁹

El profesional farmacéutico, podrá ofrecer al usuario medicamentos similares del mismo principio activo, forma farmacéutica y concentración. En caso de modificación del



principio activo, previamente deberá consultar al profesional que prescribió el medicamento.

A excepción de los medicamentos de venta libre que no requieren receta médica, no deberá recomendarse ni dispensarse ningún tipo de medicamento, advirtiendo siempre al usuario sobre los peligros de la automedicación.

En establecimientos de salud públicos y de la seguridad social, cuando se detecten medicamentos próximos a vencer (con seis meses de vida útil), se deberá elaborar una lista de estos para conocimiento del personal. Si no se logra utilizar dichos medicamentos en un periodo de dos meses, el farmacéutico deberá realizar los trámites necesarios para la devolución al proveedor o disposición de acuerdo con el Reglamento de Disposición y Bajas de Medicamentos e Insumos Médicos.

En todos los establecimientos farmacéuticos, es importante implementar el control de fechas de vencimiento para evitar pérdidas por este concepto.

f. 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.

Debe proporcionar información sobre la forma de administración de los medicamentos, haciendo énfasis en aquellas formas farmacéuticas que son de administración más compleja, por ejemplo: gotas óticas, colirios oftálmicos, óvulos, supositorios, comprimidos sublinguales y otros. El farmacéutico deberá asegurarse que el paciente ha entendido la vía de administración y brindar las recomendaciones especiales para su utilización.

Cuando estime conveniente, siempre que se den las condiciones necesarias y se cumpla con las normas legales al Decreto Supremo Nº 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);
- ✓ 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.(Nation, 2001)

Interpretación de la prescripción o receta

Es una parte importante, donde se verifica si la prescripción es correcta, es realizada exclusivamente sólo por el farmacéutico, en ella se valora el tratamiento, se verifica si no hay errores en la dosificación, de encontrarlos el farmacéutico está facultado para actuar según lo señala la Ley de Medicamentos y Farmacias, Ley 292. El farmacéutico al interpretar la receta verifica la dosis, vía de administración, frecuencia y duración del tratamiento, detecta interacciones medicamentosas y prevé posibles efectos adversos.

Pasos:

- ✓ Leer la prescripción y el tratamiento donde se analiza cada aspecto asegurando la entrega correcta del medicamento y la mejoría del paciente.
- ✓ Si la prescripción estuviese incompleta o existiese duda sobre la misma, el farmacéutico debe comunicarse con el médico por vía telefónica, personalmente,



o dependiendo del cambio requerido, puede enviar un mensaje en el reverso de la receta o una nota adjunta donde especifique al médico prescriptor, la causa de la devolución de la receta. Nunca se debe adivinar el nombre de un medicamento, puede ser peligroso, ya que existen medicamentos con nombres parecidos.

- ✓ Interpretar correctamente cualquier abreviatura conociendo su significado BID, TID, etc.
- ✓ Confirmación de que las dosis prescritas se encuentran en el intervalo normal para el paciente según peso y edad (Dosis: es la cantidad de un medicamento que se administra para lograr eficazmente un efecto determinado)
- ✓ Realizar correctamente los cálculos de dosis y cantidad a entregar, según el intervalo de dosis, esto depende del tipo de medicamento y del tiempo que tarda en absorberse y en eliminarse.
- ✓ Identificar interacciones comunes entre los fármacos. La cantidad de un medicamento debe ser lo suficientemente alta como para combatir la enfermedad y tan baja que evite demasiados efectos secundarios.
- ✓ Las interacciones farmacológicas pueden definirse como modificaciones o alteraciones cuantitativas o cualitativas del efecto de un fármaco, causadas por la administración simultánea o sucesiva de otro fármaco, planta medicinal, alimento, bebida o contaminante ambiental. Esta modificación suele traducirse en una variación de la intensidad (aumento o disminución) del efecto habitual o en la aparición de un efecto distinto (sub-terapéutico, terapéutico o toxicológico) al esperado. (Ley de Medicamentos y Farmacias, 1998)

Preparación y etiquetado

En esta etapa el auxiliar de farmacia localizará, empacará y etiquetará el medicamento prescrito. El disponer de un adecuado sistema de localización e identificación de los medicamentos es vital para crear un sistema de elaboración y dispensación eficiente. El área de despacho debe estar organizada en forma eficiente; que permita que se localice el medicamento dentro de un sistema de control de inventario adecuado.

Esta etapa incluye los pasos siguientes:

- Búsqueda y localización del medicamento en la estantería.



- Calcular las cantidades que se solicitan.

Registro del medicamento dispensado

El registro se realiza anotando las recetas que se van dispensando de acuerdo con cada paciente, lo que permite llevar un control de las recetas dispensadas, así como de los medicamentos que se han entregado a los pacientes, y por lo tanto del consumo de estos. (Catala Pizarro & Gonzales de Tanago del Río, 2005)

Entrega con información o aconsejar y suministrar

La entrega del medicamento constituye uno de los momentos más importantes para la interacción entre paciente y farmacéutico. El farmacéutico será responsable de la entrega del medicamento, explicando verbalmente al paciente el contenido de la etiqueta, se identifica las necesidades del paciente a saber:

- Sí solo es necesario la información sobre el medicamento y su uso
- Si necesita una explicación más detallada o profunda se le llama consejería y está determinada por el tipo de paciente y el tipo de enfermedad
- Si se le debe realizar un seguimiento sobre su tratamiento para evitar problemas relacionados con los medicamentos (PRM). (Ministerio de Salud de Nicaragua, 2012)

La información para brindar es la siguiente:

- Uso y acción esperada
- Instrucciones especiales para la preparación del medicamento (si es necesario)
- Instrucciones especiales para su administración o utilización
- Precauciones que se deben observar durante su administración
- Efectos secundarios que pueden presentarse y cómo prevenirlos (acción requerida si éstos se presentan)
- Indicaciones de almacenamiento
- Interacciones potenciales
- Otra información específica que se requiera.



Cuando se detecta que el paciente no puede o no sabe leer, las instrucciones deben formularse utilizando símbolos visuales. Cuando no es posible que el farmacéutico haga la entrega del medicamento deben desarrollarse folletos educativos escritos con la información presentada anteriormente para cada medicamento o grupo farmacológico. Esto también se considera extremadamente importante cuando se trata de pacientes con enfermedades crónicas o que estén recibiendo medicamentos que requieran instrucciones especiales. Esto permite que el paciente reciba algún tipo de educación, pero no sustituye la educación verbal al paciente por parte del farmacéutico. Esto último es lo más seguro e ideal, particularmente en aquellos pacientes que no saben leer. El uso de folletos educativos sirve para reforzar la información entregada en forma verbal.

El farmacéutico deberá verificar si el paciente entendió las indicaciones haciendo preguntas sobre la información brindada. (Ministerio de Salud de Nicaragua, 2012)

Evaluación del servicio de dispensación.

La dispensación al paciente ambulatorio requiere diversas etapas, en las cuales se involucra personal farmacéutico y auxiliar. Debe ser un proceso que reúna los requisitos de rapidez, seguridad y control. Este servicio debe ser evaluado para corroborar que cumple con los objetivos estipulados.

A continuación, se enuncian algunos indicadores que permiten evaluar el servicio, determinar la eficacia de este y sus áreas críticas, estos indicadores podrán servir de guía en un servicio de dispensación tanto institucional como en un servicio de farmacia privado:

- Existencia de normas y procedimientos definidos para el proceso de dispensación al paciente ambulatorio.
- Número de recetas dispensadas por día en el servicio.
- Relación entre número de farmacéuticos y número de auxiliares por cada 100 recetas dispensadas.
- Porcentaje de medicamentos no dispensados por desabastecimiento en un período determinado.



- Número de medicamentos no dispensados por agotamiento del stock de alerta.
- Número de medicamentos prescritos no incluidos en el cuadro básico institucional.
- Número de pacientes a quienes el farmacéutico les da seguimiento en la terapia.
- Número de errores determinados por el farmacéutico en el etiquetado y preparación del medicamento.
- Porcentaje de reacciones adversas detectadas en los pacientes con perfil farmacoterapéutico en un período determinado.
- Número de actividades de educación al paciente ambulatorio desarrolladas en el año.
- Existencia de bibliografía adecuada sobre medicamentos de acuerdo con el nivel de complejidad del centro.
- Se dispone de contabilización en forma actualizada de las recetas, a fin de evaluar el servicio de dispensación.
- Se tiene calculado el costo promedio por receta y de medicamentos por servicios del hospital por mes.
- Se conoce el número de preparados magistrales dispensados/servicio clínico/mes.
- Se contabilizan las recetas dispensadas y la demanda insatisfecha, llevando un registro de los medicamentos no dispensados y las razones para esto.
- Se dispone de programas de educación continua para pacientes, auxiliares y farmacéuticos.
- Se evalúan los programas educativos por sus resultados en términos de aumento de conocimientos, de cumplimiento con el tratamiento y en la mejora de los resultados clínicos.
- Se evalúa el servicio farmacéutico y la utilización de medicamentos a través de estudios de utilización de medicamentos
- Se evalúa el grado de satisfacción de otros profesionales de salud y de los pacientes con los servicios farmacéuticos prestados. (Roberto et al., 1995)

En síntesis, la evaluación de dispensación se efectúa en las farmacias del MINSA en 2 momentos:



a. **Primer momento:** Los PRM identificados son consultados con el regente farmacéutico.

- *Paso 1:* Recepción al usuario (a) (10 a 20 seg).
- *Paso 2:* Validación de la receta (10 seg por receta).
- *Paso 3:* Seguimiento farmacoterapéutico (Identificación de PRM). (10 seg por receta).
- *Paso 4:* Resolución de la receta (20 seg por receta sin PRM).
- *Paso 5:* Registro (15 seg por receta y 1 min para el registro de cada PRM).

El primer momento se realiza durante la atención de las recetas tomadas en el servicio de farmacia con un tiempo estimado para la atención de una persona con 3 recetas que no se identifican PRM, la duración es de 3 minutos a 30 segundos.

b. **Segundo momento:** Se detallan en el registro de PRM.

- Paso 1 Búsqueda selectiva de los PRM (aproximadamente 1 hora por mes)
- Paso 2 Consolidado mensual de PRM (30 min).

El segundo momento se realiza en todos los meses, por el o la responsable de farmacia el cual se encarga, de alimentar el registro de PRM y originar el reporte de PRM del servicio de farmacia con un tiempo estimado en el segundo momento de 2.5 a 3 horas al mes. (Ministerio de Salud de Nicaragua, 2012)

Elementos principales de las buenas prácticas de 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 con 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.

- Productos para el cuidado de la salud: comprenden especialidades medicinales, medicamentos magistrales, oficiales, oficinales, homeopáticos, fitoterápicos, suplementos dietarios, cosméticos, hierbas medicinales, productos para la higiene,



materiales biomédicos, accesorios y material descartable, y todo otro producto destinado a ser utilizado para la salud.

Las especialidades medicinales podrán requerir o no de prescripción, entendiéndose por medicamento de venta libre a aquel que no requiere prescripción, es una especialidad medicinal autorizada por la autoridad sanitaria que puede dispensarse sin prescripción. Se utiliza para el alivio y tratamiento de síntomas menores y por un periodo breve. Los principios activos que componen los medicamentos de venta libre tienen establecidas limitaciones en cuanto a dosis, uso y formas farmacéuticas, de tal manera que su utilización sin prescripción médica resulte segura.

- Medicamento de venta bajo receta es una especialidad medicinal que para su dispensación requiere de una prescripción médica, de acuerdo con la legislación vigente.
- Solicitante de la dispensación: persona que asiste al puesto de salud a solicitar el servicio.
- Receta o prescripción: acorde a la legislación vigente en cada jurisdicción.
- Documentación: El farmacéutico debe registrar las recetas de medicamentos dispensados (libro recetario, psicotrópicos y estupefacientes y todo otro que estipule la autoridad sanitaria) y las intervenciones farmacéuticas (libro de inyecciones o vacunas, de intervenciones farmacéuticas o los que la legislación establezca). La documentación de las prestaciones farmacéuticas posibilita la obtención de datos estadísticos que contribuirán a alcanzar mejoras en la atención sanitaria en general y en el uso de los medicamentos en particular.
- Información y comunicación: La dispensación de cualquier medicamento u otro producto para el cuidado de la salud, 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.

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 en cuanto a los hábitos higiénicos sanitarios y alimentarios adecuados para la patología en cuestión, ya que muchas veces constituyen la primera garantía de la efectividad terapéutica. 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. Los productos y servicios brindados deben proporcionarse de acuerdo con estándares y procedimientos éticos y científicos aceptados según las leyes vigentes.

- Fuente de la información Actualización de los conocimientos: el farmacéutico debe proveerse de información objetiva, veraz y actualizada, por lo que deberá tener acceso a fuentes confiables, con respaldo científico. El farmacéutico deberá mantener sus conocimientos actualizados a lo largo de todo su ejercicio profesional. Los temas farmacéuticos, farmacológicos y Farmacoterapéuticos, y la forma adecuada de transmitirlos se consideran esenciales en el proceso de la dispensación, por ende, el profesional debe involucrarse en la educación continua o permanente.
 - Vestimenta e identificación: para ejercer su actividad, el Farmacéutico deberá usar guarda polvo o similar y mantener correctos hábitos higiénicos. Deberá, además, exhibir en su guardapolvo la identificación, que lo acredita como tal.
 - Personal de apoyo: en caso de contar con personal auxiliar, no farmacéutico, el mismo deberá ser capaz de realizar tareas de colaboración que no impliquen juicio profesional, bajo la supervisión del farmacéutico.
 - 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 funciones de la profesión farmacéutica, resguardando en todos los casos la confidencialidad de la información del paciente. (Roberto et al., 1995)



DISEÑO METODOLÓGICO

TIPO DE ESTUDIO

Descriptivo y de corte transversal.

ÁREA DE ESTUDIO

Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori ubicada en la ciudad de León.

POBLACIÓN DE ESTUDIO

160 pacientes que fueron atendidos durante el tiempo de recolección de datos y 2 trabajadores (un farmacéutico y un auxiliar en farmacia) que laboran en la farmacia del Centro de Salud Perla María Norori.

MUESTRA

Es una muestra no probabilista por conveniencia, está conformada por 2 trabajadores (un farmacéutico y un auxiliar en farmacia) que laboran en la Farmacia y 160 personas que se presentaron en los días que se realizó la recolección de información.

CRITERIOS INCLUSIÓN

- ✓ Pacientes que asisten al Centro de Salud Perla María Norori.
- ✓ Pacientes que se les brinda receta dispensadas en la Farmacia del Centro de Salud.
- ✓ Disposición del paciente para brindar la información sobre la dispensación de la receta.
- ✓ Personal que trabaja en el área de la farmacia del Centro de Salud.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- ✓ Pacientes que no asisten al Centro de Salud Perla María Norori.
- ✓ Pacientes que no se les brinda receta dispensadas en la farmacia del Centro de Salud Perla María Norori.
- ✓ Pacientes que no quieren participar en el estudio.
- ✓ Personal que no trabaja en el área de la farmacia del Centro de Salud Perla María Norori.



CONSIDERACIONES ETICAS

Explicamos los objetivos del estudio a la encargada de insumos médicos del Centro de Salud Perla María Norori y las encuestas que se realizaron en el centro de salud fueron con el consentimiento de cada paciente en apoyarnos para hacer válida esta tesis monográfica y también del personal profesional que fue encuestado, destacando también a ellos la confidencialidad de los datos obtenidos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Para la obtención de los datos se recopiló la información necesaria para el estudio utilizando los métodos siguientes:

- ✓ Encuesta.
- ✓ Observación Directa.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuesta: Se realizará a cada uno de los pacientes que visita la farmacia del Centro de Salud Perla María Norori para recopilar información sobre la manera en cómo son atendidos por el farmacéutico o auxiliar al momento de la dispensación, determinando si ésta se efectúa correctamente y si se brindó la información correspondiente. Para ello se diseñará un cuestionario que constará de preguntas cerradas y abierta. También se aplicará la encuesta al personal de farmacia de este Centro de Salud con el propósito de obtener información sobre el conocimiento que poseen acerca de las buenas prácticas de dispensación y la actualización de dicho conocimiento con educación continua.

Observación Directa: Se realizará en el servicio de farmacia del Centro de Salud, I momento de que el paciente sea atendido por el profesional farmacéutico, con el objetivo de describir la forma de dispensación y determinar el grado de cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación.

ANÁLISIS DE DATOS

Se procesaron los datos recolectados con el programa estadístico Microsoft Excel para posteriormente proceder a la interpretación de los gráficos obtenidos.



VARIABLES

- Conocimiento de los elementos
- Grado de satisfacción
- Grado de cumplimiento

CRUCE DE VARIABLES

Conocimiento de los elementos	VS	Grado de cumplimiento
Conocimiento de los elementos	VS	Grado de Satisfacción
Grado de cumplimiento	VS	Grado de Satisfacción

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Conceptualización	Indicador	Escala
Conocimiento de los elementos	Hechos o información del personal Farmacéutico, adquiridos a través de la experiencia o la educación, la comprensión teórica o práctica.	1.Recepción y revisión de la prescripción. 2.Interpretación y verificación de la prescripción. 3.Preparación y etiquetado del medicamento. 4.Registro del medicamento dispensado. 5. Entrega con información al paciente y aconsejar si es necesario.	% del conocimiento que tienen los trabajadores sanitarios en la Farmacia.
Grado de Cumplimiento	Capacidad en el desempeño que tiene el profesional farmacéutico para	1.Recepción y revisión de la prescripción.	% del cumplimiento de las Buenas

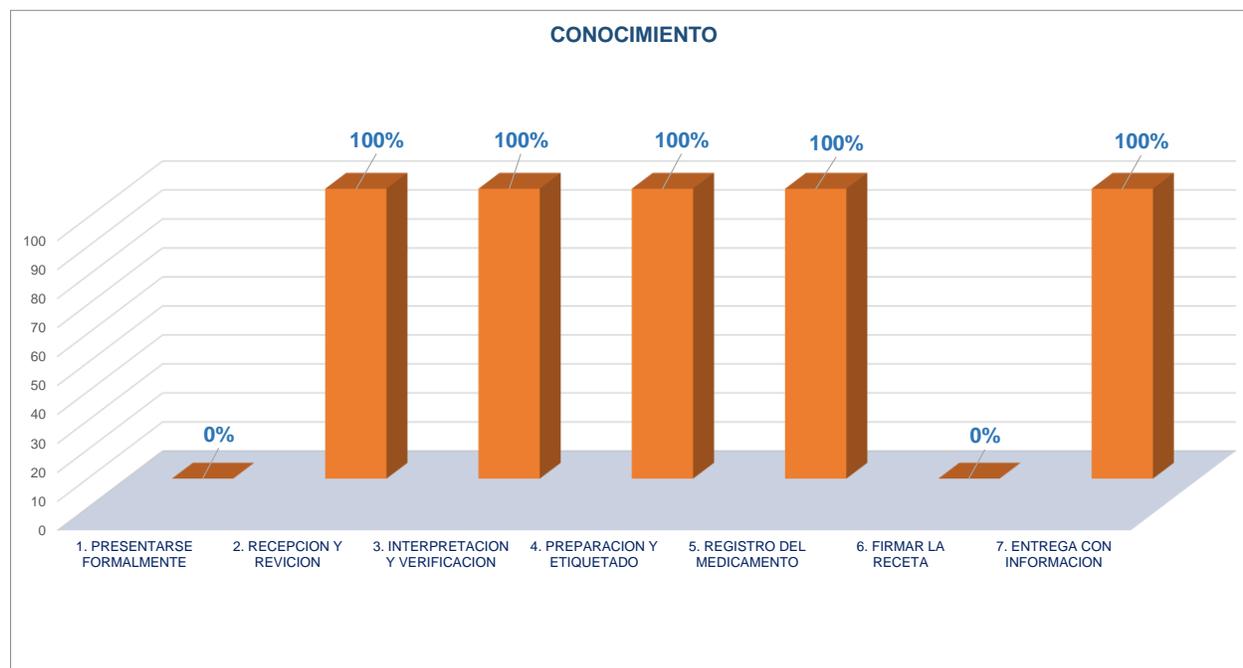


	realizar la dispensación.	2. Interpretación y verificación de la prescripción. 3. Preparación y etiquetado del medicamento. 4. Registro del medicamento dispensado. 5. Entrega con información al paciente y aconsejar si es necesario.	Prácticas de Dispensación por el personal sanitario en la farmacia.
Grado de Satisfacción	Nivel del estado de ánimo de un paciente que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del medicamento o servicio, con sus expectativas.	<i>Según Escala de CSAT:</i> ✓ NADA SATISFECHO. ✓ POCO SATISFECHO. ✓ SATISFECHO. ✓ MUY SATISFECHO.	% del grado de satisfacción que tiene el paciente por atención en la Farmacia.



RESULTADOS Y ANALISIS DE DATOS

GRAFICO N°1



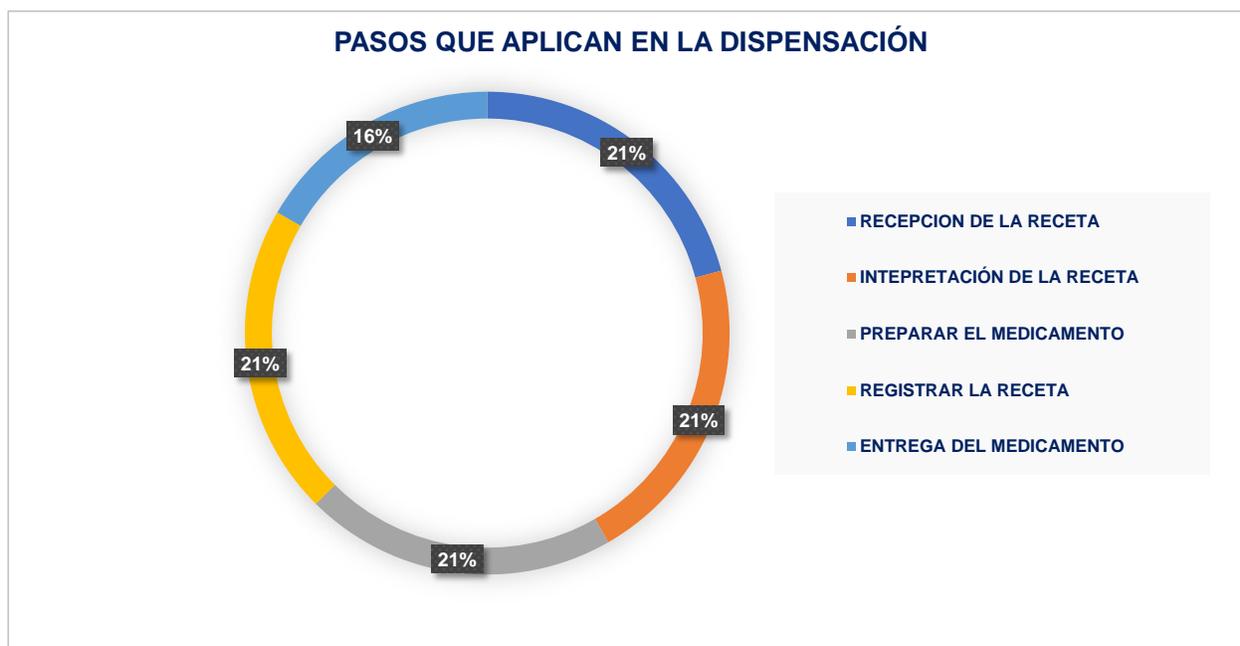
FUENTE: ENCUESTA

ANALISIS

De acuerdo con el Gráfico N°1, se interpreta que, el grado de conocimiento que tiene el personal que labora en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori es correcto y capacitado, ya que sus respuestas están basadas en conocimientos científico-técnico y soportadas con una amplia experiencia laboral en el área, concluyendo así que el 100% de ellos SI tienen conocimiento acerca de los 5 elementos que conforman una dispensación correcta.



GRAFICO N° 1.1



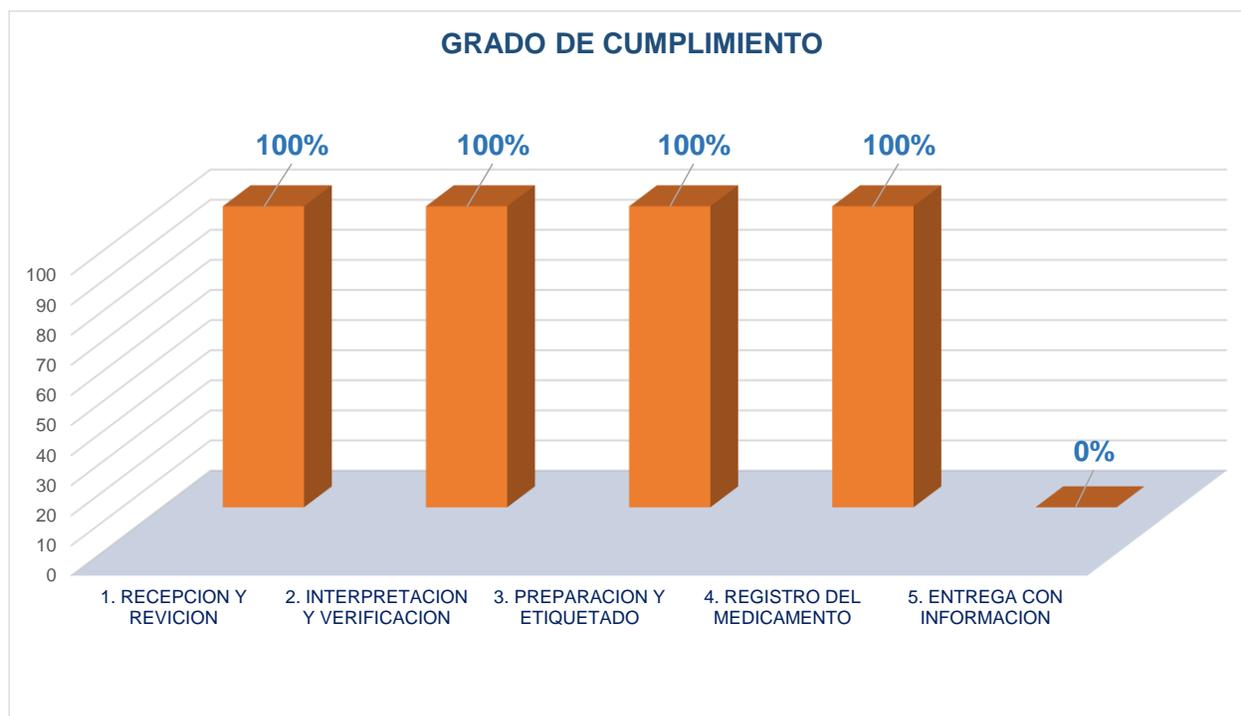
FUENTE: ENCUESTA

ANALISIS:

Conforme a la gráfica 1.1 podemos interpretar que el personal de la farmacia proporciona información acerca de los pasos que ellos aplican al momento de dispensar medicamento al paciente (véase pregunta n°3 de la encuesta para el personal). Se demostró por medio del instrumento que, el personal de la farmacia conoce los 5 elementos que conforman una dispensación correcta, pero pasan por alto la ejecución de una especificación del 5to elemento, como es la entrega del medicamento al paciente, pero con información. Podemos dar veracidad y confiabilidad en uno de los recursos utilizados en el estudio para la recopilación de información (Observación Directa), por la información detallada anteriormente debido a que más adelante también la podremos confirmar mediante el avance de la presentación (gráfico n°2 obtenido en el estudio).



GRAFICO N°2



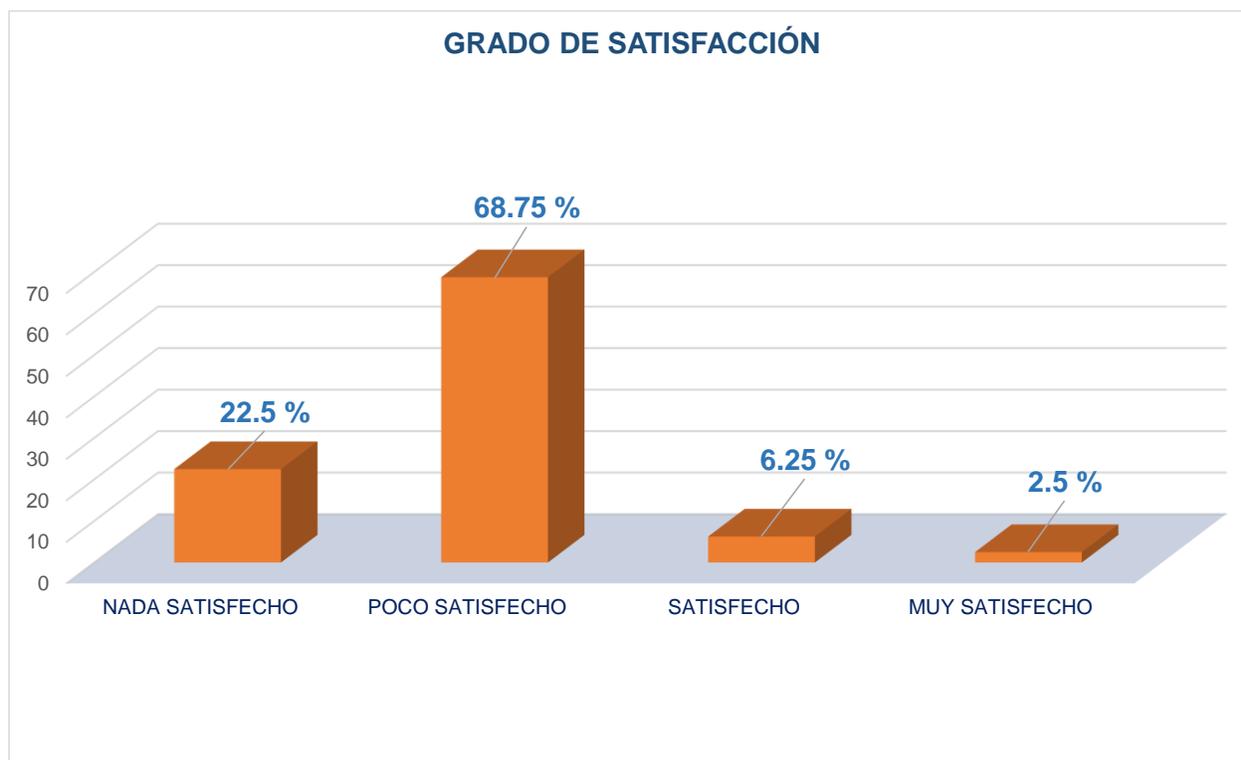
FUENTE: ENCUESTA Y OBSERVACIÓN DIRECTA

ANALISIS

En el gráfico n°2, valorando cada elemento en una escala porcentual del 20% cada elemento para totalizar el 100% del cumplimiento; solo el 80% del proceso, en cuanto a la incorporación de los elementos para la dispensación de los medicamentos en la farmacia es aplicado, pero el otro 20% del proceso (entrega con información) que conforma parte del último elemento, no es llevado a cabo, ya que por medio de la observación directa y con la ayuda de la guía para determinar el cumplimiento de este proceso, este mismo no está siendo aplicado por el personal farmacéutico; destacando también un dato necesario de agregar que comentaban los pacientes al momento de ser encuestados, es que, ellos se guían por lo que el médico les informa al momento de la consulta con respecto a la administración y dosificación del medicamento prescrito y no por lo que el farmacéutico les confirma; es decir, el grado de cumplimiento de los elementos de la dispensación dentro de la farmacia, no es completado.



GRAFICO N°3



FUENTE: ENCUESTA

ANALISIS

En el grafico n°3 se detalla que, la satisfacción de la atención que reciben los pacientes es relativamente baja conforme a la escala de medición utilizada (CSTA - Customer Satisfaction Score); ya que el 68.75% de la muestra proyecta resultados en común con una atención valorada como “poco satisfecho”. Dejando así un grado de satisfacción respectivamente bajo de acuerdo ya que el resultado anteriormente descrito por los pacientes encuestados es ubicado en la posición n°2 (de menor a mayor).



CONCLUSIÓN

Luego de la aplicación del instrumento de medición y el análisis evaluativo de los datos acerca de las prácticas de dispensación en el Centro de Salud Perla María Norori, se concluye que:

1. El personal que labora si cuenta con un conocimiento científico-técnico capacitado, acerca de los elementos que conforman el proceso de la dispensación, destacando por explicación propia del personal que labora en dicha farmacia, que ellos cuentan con una amplia experiencia laboral, y manejo correcto del medicamento que tienen en existencia dentro de la farmacia, desde dispositivos médicos hasta el material de reposición (véase Gráfico N°1).
2. Con respecto al cumplimiento de los elementos que conforman la dispensación, el personal que labora en la farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, no están cumpliendo con la ejecución completa de uno de los elementos de la dispensación, la cual es la entrega del medicamento al paciente, pero con información; siendo este uno de los fundamentales y más necesarios para el paciente con relación al servicio-beneficio que se presta. De acuerdo con el instrumento de medición (encuesta), los pacientes afirman que cuando se les entrega el medicamento no brindan información para la administración correcta del fármaco prescrito por el médico y también esta misma conclusión es obtenida por la guía de observación directa (véase Gráfico N°1.1 y 2).
3. De acuerdo con los datos recolectados, los pacientes que solicitaron del servicio de dispensación durante el proceso de recolección de datos en la farmacia del Perla María Norori, el 68.75% califican el servicio en el nivel 2 (Poco Satisfecho), de acuerdo al parámetro de medición en la encuesta constituida por 4 niveles de calificación (Nada satisfecho, Poco satisfecho, Satisfecho y Muy satisfecho) como referencia a la escala de medición CSTA (Customer Satisfaction Score); dejan descrito más de la mitad de la población sometida al estudio, un grado de satisfacción relativamente bajo, de acuerdo con la escala antes mencionada (véase Gráfico N°3).



ANEXOS

ENCUESTA

SE REALIZARÁ ESTA ENCUESTA AL PACIENTE QUE ASISTE AL CENTRO DE SALUD

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA UNAN – LEÓN.

Facultad de Ciencias Químicas.

Carrera Farmacia

Estimado señor(a), soy estudiante del quinto año de la carrera de Farmacia de la UNAN-LEÓN. Estoy realizando una investigación acerca del proceso de dispensación en este centro de salud y solicitamos su colaboración, agradeciéndoselo de antemano.

1. ¿Por lo general encuentra todos los medicamentos en la farmacia?

Sí_____

No_____

2. Cuando le entregan el medicamento, ¿En la farmacia le informa sobre el uso correcto de este?

Sí_____

No_____

3. Si su respuesta es afirmativa marque con una X el tipo de información que recibe por el farmacéutico.

Cantidad por tomar: _____

Tiempo de administración de dosis entre el día: _____

Vía de administración: _____

Tiempo que dura el tratamiento: _____

Reacciones Adversas del Medicamento: _____

4. ¿Cómo valora usted la atención que recibió en la farmacia por parte del farmacéutico?



Malo: ____

Bueno: ____

Muy Bueno: ____

Excelente: ____



SE REALIZARÁ ESTA ENCUESTA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA UNAN – LEÓN.

Facultad de Ciencias Químicas.

Carrera Farmacia

Estoy realizando mi investigación monográfica en este Centro de Salud, por ello solicito amablemente responda las siguientes preguntas, con el fin de recolectar información necesaria y completa para el estudio, agradeciéndoselo de antemano.

1. ¿Conoce usted los elementos del proceso la dispensación?

Si: _____

No: _____

2. Si su respuesta fue afirmativa, marque con una x cuál de los siguientes cree usted que son elementos que conforman el proceso de dispensación:

- ✓ Presentarse formalmente al paciente ____
- ✓ Recepción y revisión de la prescripción. ____
- ✓ Interpretación y verificación de la prescripción. ____
- ✓ Preparación y etiquetado del medicamento. ____
- ✓ Registro del medicamento dispensado. ____
- ✓ Firmar la receta como despachado ____
- ✓ Entrega con información al paciente y aconsejar si es necesario. ____

3. ¿Cuáles son los pasos que usted realiza en el proceso de dispensación?

Menciónelos

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____



GUIA DE OBSERVACION DIRECTA:

Consto de una tabla donde se enumeró los 5 elementos de la dispensación y por medio de la observación se marcó con una "x" si cumplió o no el proceso de estos elementos durante la dispensación en la farmacia del Centro de Salud Perla María Norori.

ELEMENTOS DE LA DISPENSACIÓN	MARCAR CON "X", SI SE CUMPLE
I. Recepción y revisión de la prescripción.	
II. Interpretación y verificación de la prescripción.	
III. Preparación y etiquetado del medicamento.	
IV. Registro del medicamento dispensado.	
V. Entrega con información al paciente y aconsejar si es necesario.	



RECOMENDACIONES

Al MINSA:

- Dar abastecimiento de medicamentos en los centros de salud que ayude a la farmacia a poder cubrir las necesidades de los pacientes.
- Realizar farmacovigilancia en todos los establecimientos farmacéuticos para mejorar la atención de salud; para que siempre haya un órgano que vigile y controle desde la entrada del medicamento a la farmacia hasta el momento que a las manos del paciente.
- Realizar charlas que desarrollen e incentiven el interés de los pacientes acerca la entrega del medicamento con información, y no retirarse de la unidad de salud con alguna duda acerca de la administración de este.

Al paciente:

- Demostrar paciencia en la espera de su turno para ser atendido, y así contribuir a los trabajadores de la farmacia para que puedan realizar atención eficaz sin presura, desde la recepción de la prescripción médica hasta la entrega con información del medicamento debidamente preparado por el profesional de salud.
- Demandar información al personal que labora en la farmacia si no está claro de como deberá ser administrado el medicamento dispensado, y así eliminar las dudas su correcto uso y no suponer al momento de ser suministrado cualquier fármaco, evitando así intoxicaciones por sobre dosis.

Al personal de Farmacia:

- Promocionar la salud realizando más murales y charlas alusivas al uso y abuso de los medicamentos, así como también prevención de enfermedades.
- Mantener las medidas de precaución para evitar la propagación del COVID-19.
- Enriquecerse con información acerca de los avances de la medicina y los cambios en los diferentes programas de salud.



BIBLIOGRAFÍA

- 1) Bonilla, A. N. A., & Gema, C. (2016). Calidad del Sistema de Dispensación de Antimicrobianos por Dosis Unitaria, en niños de 4 a 10 años. Hospital Infantil Manuel de Jesús Rivera “La Mascota”.
- 2) Catala Pizarro, R., & Gonzales de Tanago del Río, S. (2005). Dispensacion de medicamentos. Argentina: Works salud.
- 3) Federación Internacional Farmacéutica, (FIP), & Organización Mundial de la Salud, (OMS). (2011). Directrices conjuntas FIP/OMS sobre buenas prácticas en farmacia: Vol. Anexo 8. <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/GPP-guidelines-FIP-publication-ES-2011.pdf>
- 4) Garcia Zapata, M., López Suazo, W., & Tórrez Lacayo, M. (2012). EVALUACIÓN DEL PROCESO DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD DR. RAÚL VARGAS, CIUDAD DE NAGAROTE. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA (UNAN-León).
- 5) Hepler, C. (2011). Buenas Practicas Farmacéuticas En La Farmacia Oficinal(Comunitaria Y Hospitalaria). Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica, ANMAT, 1–7. http://www.anmat.gov.ar/fna/buenas_practicas_farmac_farmacia_oficinal.pdf
- 6) Ley de Medicamentos y Farmacias, 292 24-25 febrero 1 (1998). <http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/9e314815a08d4a6206257265005d21f9/2bbd6963b51aaa7b062572130058f5d6?OpenDocument>
- 7) Lira Méndez, Y. D., López Castillo, A. de los Á., & Lira Méndez, Y. D. (2011). CALIDAD DE DISPENSACIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD PERLA MARIA NORORI EN EL PERIODO DE MAYO A OCTUBRE 2011.
- 8) Matute Ruiz, H. K., & Úbeda Palacios, B. (2018). Buenas prácticas de dispensación en la farmacia del centro de salud Perla María Norori, León durante el periodo febrero – marzo 2018.
- 9) Ministerio de Salud de Nicaragua. (2012). Guía de Evaluación de la Prescripción durante la Dispensación. Managua: USAID Proyecto Deliver.



- 10) Nation. (2001). Decreto Supremo No 021-2001-SA. (2001). Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. 123(10), 2176–2181.
- 11) Organización Panamericana de la Salud. (1995). Materiales de Enseñanza sobre el Suministro, Prescripción y Dispensación de Medicamentos (Vol. 37).
- 12) Penado González, S. J., & Ríos Mayorga, florenkha M. (2016). Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Nororis, ciudad de León durante el mes de Abril 2016.
- 13) Roberto, L., Axel, K., Luis, G., & Rubén, C. (1995). Materiales del enseñanza sobre suministros, prescripción, y dispensación de medicamentos OPS. (pp. 167–170).
- 14) Samper Padilla, J. A., Lopez Morales, H., Hernandez Cabrera, C. E., & UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BUCARAMANGA (unab). (2011). TEGNOLOGIA EN REGENCIA DE FARMACIA. In Dispensación y Distribución De Dispositivos médicos meDicamentos y Introducción: Vol. UNIDAD 5 (pp. 01–24). <https://doi.org/10.4272/84-9745-028-0.ch5>