

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
UNAN-LEÓN
FACULTAD CIENCIAS QUÍMICAS
CARRERA DE FARMACIA**



“A la Libertad por la Universidad.”

**DIAGNOSTICO DEL PROCESO DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN
FARMACIA DEL PUESTO DE SALUD VILLA 23 DE JULIO, CIUDAD DE LEÓN,
PERIODO OCTUBRE 2018-JUNIO 2019.**

**MONOGRAFÍA PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADO QUÍMICO FARMACÉUTICO**

AUTOR:

BR.

KIRLY DEL SOCORRO RUIZ GRIJALVA

TUTORA:

LIC. CLAUDIA LISSETTE TREJOS BELLORIN

LEÓN, NICARAGUA 2019.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a Dios, el que en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez. Eres quien guía el destino de mi vida.
Te lo agradezco, padre celestial.

A nuestros docentes de la Carrera de Farmacia, en especial a aquellos que no olvidan que alguna vez fueron estudiantes quienes me aportaron sus conocimientos y experiencias para poder coronar una carrera profesional.

A mi tutora, Lic. Claudia Trejos, por su apoyo incondicional ya que su acertada tutoría me permitió lograr la realización y culminación de la presente monografía.

A nuestra querida Alma mater Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-León forjadora histórica de los mejores profesionales de Nicaragua.

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso, creador y dador de vida, por su amor y misericordia que me ha mostrado a lo largo de mi vida, al cumplir hoy uno de mis más grandes sueños; por ser mi guía, darme sabiduría, paciencia, fuerzas para poder llegar al final. Gracias por ayudarme a encontrar mi vocación y estar a mi lado en cada tropiezo que se me presentó a lo largo de este proyecto.

A mi mamá por ser mi consejera, por enseñarme a hacer las cosas bien hechas, por su apoyo, esfuerzo por inculcarme valores de disciplina, trabajo, sacrificio, honradez, responsabilidad y amor incondicional a lo largo de mi vida y estar allí para ver cada uno de mis logros, le dedico este triunfo.

A mi papá, por darme su apoyo para salir adelante, ser el pilar de mi vida y que siempre ha estado presente en cada momento.

A mi Hermana, por ser quien me motiva a ser una mejor persona y un ejemplo a seguir para ella.

A mi compañero de tesis por su amistad y confianza para poder terminar este proyecto.

A mi tutora Lic. Claudia Trejos por su tiempo y paciencia.

A todos ellos mil gracias.

ABREVIATURAS UTILIZADAS

- **A.F:** Atención Farmacéutica.
- **BPD:** Buenas Prácticas de dispensación.
- **BID:** Dos veces al día.
- **C.N.P.F:** Conocimiento del profesional Farmacéutico.
- **F.P:** Farmacia Privada.
- **IPM:** Información Personalizada al paciente.
- **I.F:** Indicación Farmacéutica
- **P/S:** Puesto de Salud.
- **PFT:** Perfil Farmacoterapéutico.
- **PRM:** Problemas Relacionado con el Medicamento.
- **RAM:** Reacciones Adversas Medicamentosa
- **RNM:** Resultados negativos asociados a la medicación.
- **S:** Servicio.
- **TID:** Tres veces al día.
- **STAT:** Medicamento de emergencia.

ÍNDICE

Contenido	Pág.
Introducción.....	1
Antecedentes.....	3
Planteamiento del Problema.....	6
Objetivos.....	7
Marco teórico.....	8
Diseño Metodológico	26
Resultados.....	30
Conclusión.....	36
Recomendaciones.....	37
Bibliografía.....	38
Anexos.....	40
Glosario.....	46



INTRODUCCIÓN

El proceso de dispensación de medicamentos y dispositivos médicos se realiza a través de la prescripción de un medicamento a un paciente, por parte del profesional legalmente autorizado y la dispensación por parte del personal calificado. Este acto farmacéutico asociado a la entrega de medicamentos, incluye una serie de actividades como el análisis de la prescripción médica y la información de la correcta utilización que se debe ofrecer al paciente, el profesional Químico Farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado del medicamento, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y las condiciones de conservación del producto.

Corresponde a una Buena Práctica de Dispensación promover, en todo momento, el uso racional de medicamentos. El profesional Químico Farmacéutico debe promover el acceso a medicamentos mediante una adecuada gestión de suministro de los mismos. Debe de cooperar con acciones orientadas a contribuir con la garantía de la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos que se comercializan en el país, y participar en la identificación y denuncias relacionadas con productos falsificados o adulterados y productos con problemas de calidad o efectividad.

Las Buenas Prácticas de Dispensación deben cumplirse de manera integral y en concordancia con las normas legales relacionadas con la actividad farmacéutica en general.

Al acudir una persona a la farmacia por un medicamento el farmacéutico debe tener como objetivos:

a) Garantizar el acceso al medicamento/producto sanitario y entregarlo en condiciones óptimas, de acuerdo con la normativa legal vigente.

b) Garantizar que el paciente conoce el proceso de uso de los medicamentos/productos sanitarios y que lo va a asumir.



- c) Proteger al paciente frente a la aparición de posibles resultados negativos asociados al uso de medicamentos/productos sanitarios mediante la identificación y resolución de problemas relacionados con su uso.
- d) Identificar, en ciertos casos, resultados negativos y tratar de solucionarlos.
- e) Detectar otras necesidades para ofrecer, en su caso, otros servicios.
- f) Registrar y documentar las intervenciones farmacéuticas realizadas.

En la búsqueda de la calidad de vida de los pacientes no basta que el medicamento sea producido con calidad es necesario la intervención del profesional farmacéutico, durante el proceso de dispensación de medicamento hasta lograr el objetivo terapéutico para el que fue indicado y de esta manera también lograr un uso racional del mismo.

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.

Según la definición de FORO AF-FC, es *“el servicio profesional del farmacéutico encaminado a garantizar, tras una evaluación individual, que los pacientes reciban y utilicen los medicamentos de forma adecuada a sus necesidades clínicas, en las dosis precisas según sus requerimientos individuales, durante el periodo de tiempo adecuado, con la información para su correcto proceso de uso y de acuerdo a la normativa vigente”*. Esta definición, aunque se refiera a medicamentos, es generalmente aplicable a productos sanitarios. Para la dispensación de medicamentos y productos sanitarios es requisito inexcusable la presencia y actuación profesional del farmacéutico. No obstante, el personal técnico y auxiliar de farmacia podrá participar en el procedimiento, bajo la supervisión del farmacéutico.

Se me permite concluir que al proceso de dispensación farmacéutica se le debe de dar seguimiento para corregir posibles errores en el proceso y poder establecer un seguimiento de los tratamientos farmacológicos aumentando la seguridad y confianza del paciente y disminuyendo la posibilidad del uso inadecuado de los medicamentos.



ANTECEDENTES

Previo a la revolución industrial del siglo XIX la preparación y dispensación individualizada de medicamentos recaía en el farmacéutico. Durante y posterior a este trascendental suceso, la industria farmacéutica generó un flujo excesivo de medicamentos en múltiples formas farmacéuticas de manera que el farmacéutico pierde prácticamente todas las responsabilidades que tradicionalmente habían recaído sobre él, de manera que se rompe el vínculo farmacéutico-medicamento-paciente-, es decir que el farmacéutico perdió su accionar sobre el medicamento para centrarse en actividades relacionadas al suministro.

Pocos años después, este mismo fenómeno de múltiples marcas y formas farmacéuticas en las farmacias y en consumo por la población mundial, aparejado a una serie de fenómenos patológicos identificados en múltiples pacientes y a los que no se les encontraba un factor predisponente, conllevó a una demandante necesidad de contar, en las farmacias, con personal con formación especializada en el uso del medicamento. Así, durante las cuatro últimas décadas ha habido una tendencia a cambiar la práctica del farmacéutico, de su función de suministro de medicamentos a una orientación centrada en el cuidado del paciente.

El papel del farmacéutico ha evolucionado desde un elaborador y dispensador de fármacos hacia un proveedor de servicios y de información y, últimamente, como proveedor de cuidados de salud. En concreto, la tarea del farmacéutico consiste en asegurar que la terapia que recibe el paciente sea la mejor indicada, la más efectiva disponible, la más segura posible y cómoda para el paciente de las disponibles. Asumiendo la responsabilidad directa de las necesidades farmacológicas de cada paciente, el farmacéutico puede ofrecer una contribución única a la obtención de resultados de la farmacoterapia, y a la calidad de vida de sus pacientes.

La Atención Farmacéutica según Hepler y Strand (EE.UU, 1990) "es la provisión responsable del tratamiento farmacológico con el propósito de alcanzar unos resultados concretos que mejoren la calidad de vida del paciente considerado individualmente".



Un concepto más moderno la plantea como "la participación activa del farmacéutico para la asistencia al paciente en la dispensación y seguimiento de un tratamiento farmacoterapéutico, cooperando así con el médico y otros profesionales sanitarios a fin de conseguir resultados que mejoren la calidad de vida del paciente".

Existen estudios similares a este tema en la Facultad de Ciencias Químicas UNAN-León un estudio bajo la tutoría de la Msc. Angélica María Sótelo Chévez, sobre el cumplimiento de las buenas prácticas en farmacia en el centro de salud Félix Pedro Picado de Sutiava, municipio de León en el año 2014 muestra resultados positivos, acá si se cumplen las buenas prácticas en farmacia especialmente prevención, promoción y el proceso de dispensación por parte del farmacéutico y del auxiliar.

Otro estudio realizado por Francis Vanessa Vanegas Osejo, Eveling Yanancy Valdivia Chavarría (2006) sobre la evaluación de la calidad de la dispensación en la farmacia del puesto de salud Primero de Mayo de la ciudad de León, se encontró que el cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación por el personal de farmacia en este puesto de salud no se lleva a cabo en su totalidad ya que solo la primera etapa de este proceso se cumple en un 100% encontrándose un déficit en el resto de proceso.

En marzo del 2005 Acevedo Trujillo, Altamirano Flores y Mirian Delgado hablan sobre las prácticas de dispensación del servicio de farmacia del centro de salud Enrique Mantica; SILAIS León. Un estudio realizado sobre las prácticas de dispensación del servicio de farmacia, se encontró que el cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación por el personal de farmacia en este Centro de Salud es de manera irregular ya que la interpretación científica de la receta, el etiquetado del medicamento y la información brindada no se realiza completamente; los resultados de estos estudios proveen una idea general de cómo se encuentra el sector farmacéutico en cuanto a la práctica de dispensación.

La presente investigación tiene como objetivo conocer la calidad del servicio de dispensación de medicamentos y debido a la abundancia de funciones técnicas y administrativas que están a su cargo, hoy en día significa un reto, para el farmacéutico y el auxiliar, es un reto cumplir con todas las etapas del complejo proceso de dispensación, de



aquí la necesidad de que el farmacéutico capacite constantemente al personal auxiliar para delegar en él actividades de menor complejidad.

El farmacéutico, como promotor del uso racional de medicamentos, deberá lograr, durante la dispensación, que el paciente conozca las propiedades beneficiosas y los riesgos de los medicamentos o de las estrategias terapéuticas recomendadas por el prescriptor, asimismo contribuirá a educar al paciente acerca del riesgo que puede representar la toma de fármacos sin prescripción médica, esta filosofía de la profesión farmacéutica en una de las vías para garantizar el uso racional de medicamentos.

La finalidad de este estudio es muy importante para nosotros como estudiantes de farmacia porque nos permite realizar una evaluación sobre las prácticas de dispensación en la farmacia del puesto de salud Villa 23 de Julio de la ciudad de León, debido a la ausencia de estudios actualizados acerca de este tema en el puesto antes mencionado conduce a la necesidad de realizar este trabajo que permitirá disponer de información reciente acerca de la manera de dispensar los fármacos en esta unidad de salud e identificar las posibles debilidades en este aspecto, proponiendo alternativas de solución para contribuir en la mejora del servicio de farmacia.



PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

¿Es adecuado el proceso de dispensación de medicamentos en la farmacia del puesto de salud de la Villa 23 de Julio, ciudad de León en el periodo Octubre 2018-Junio 2019?



OBJETIVOS

Objetivo General

- Diagnosticar el proceso de dispensación de medicamentos en la Farmacia del Puesto de Salud Villa 23 de Julio en el periodo de Octubre 2018-Junio 2019.

Objetivos Específicos

- Comprobar el cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación en la farmacia del puesto de Salud Villa 23 de Julio.
- Conocer la satisfacción de los pacientes durante la atención en la unidad de farmacia durante el proceso de dispensación.
- Indagar el grado de conocimiento del personal auxiliar farmacéutico para realizar el proceso de dispensación.



MARCO TEÓRICO

1. Definición de Dispensación de medicamentos

El proceso de dispensación se define como el suministro o la entrega de uno o más medicamentos y dispositivos médicos a un paciente y la respectiva información sobre su uso adecuado. Este acto farmacéutico asociado a la entrega de medicamentos, incluye una serie de actividades como el análisis de la prescripción médica y la información de la correcta utilización que se debe ofrecer al paciente. En este proceso de dispensación se involucra al personal que labora en el servicio farmacéutico y establecimientos farmacéuticos. 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.

Definición de dispensación actual: La dispensación puede ser definida como “el acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente, generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado. En este acto el farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado de dicho medicamento. Son elementos importantes de esta orientación entre otros, el énfasis del cumplimiento del régimen de dosificación, la influencia de los alimentos, la interacción con otros medicamentos, el reconocimiento de reacciones adversas potenciales y las condiciones de conservación del producto”.

Concuerda con lo anteriormente descrito un estudio realizado por Catala Pizarro & González del Tanago del Rio (Dispensación de Medicamentos, 2002) 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 extra hospitalarias: Dispensación de medicamentos a pacientes para su administración fuera del hospital.

Lo ideal entonces, es que los servicios farmacéuticos pasen en forma gradual de ofrecer una mera entrega de medicamentos a una verdadera 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. Los medicamentos de venta libre son aquellos que puede comprar en la tienda. No necesita una receta de su médico. Lo ayudan a sentirse mejor al tratar o prevenir problemas de salud comunes. Estos pueden incluir alergias, estreñimiento, resfriado y gripe, o náuseas. Pero a veces los medicamentos de venta libre pueden causar adversos como náuseas, mareos o hemorragia en el tracto digestivo.

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.

2. Tipos de Dispensación



Autores como Mora Vargas, Jiménez Peralta, Narváez, & Brenes Argüello, 2014, 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:

- a) **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.
- b) **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.
- c) **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.

3. Buenas Prácticas de Dispensación

Las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) son un conjunto de normas establecidas para asegurar un uso adecuado de los medicamentos, otros productos farmacéuticos y afines, con el fin de promover una buena salud y calidad de vida de toda la población, garantizando una farmacoterapia óptima y el cumplimiento de la legislación vigente.. Unas prácticas correctas de dispensación garantizan que se entregue al paciente que corresponda, el medicamento correcto, en la dosis y cantidad prescritas, con información clara sobre su uso y conservación, y en un envase que permita mantener la calidad del medicamento.

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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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. El que compra un medicamento de venta libre no lo hace conociendo la enfermedad que tiene, sino evaluando lo que siente en ese momento, por ejemplo, problemas respiratorios, digestivos, dolores... pero ese síntoma puede deberse a muchas etiologías u orígenes y uno no puede olvidarse de eso porque puede caer en errores terapéuticos muy serios

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.

Otros problemas que detectamos en el proceso de investigación fueron:

- ❖ **Medicamento erróneo**
- ❖ **Omisión de dosis o de medicamento**
- ❖ **Dosis incorrecta**
- ❖ **Frecuencia de administración errónea**
- ❖ **Error de preparación**
- ❖ **Manipulación y/o acondicionamiento**
- ❖ **Vía de administración errónea**
- ❖ **Duración del tratamiento incorrecta**
- ❖ **Medicamento deteriorado**
- ❖ **Falta de cumplimiento por el paciente**
- ❖ **Otros.**

9. 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 las mismas.**
- **Infraestructura de despacho pequeña e incómoda.**

10. 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.

11. 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.

12. Proceso de Dispensación:

El proceso de dispensación encierra los elementos principales siguientes:

- ❖ Recepción y revisión de la prescripción.



- ❖ Interpretación y verificación de la prescripción.
- ❖ Preparación y etiquetado del medicamento.
- ❖ Registro del medicamento dispensado.
- ❖ Entrega con información al paciente y aconsejar si es necesario.

12.1 Recepción de la prescripción o receta

12.1.1. Prescripción o receta

Una receta médica o prescripción médica, es un documento en el cual el médico autoriza al farmacéutico el despacho de determinados medicamentos a su paciente y, al tiempo, le indica a este cómo aplicarlos. Este documento tiene un carácter legal y solo puede ser emitido por médicos debidamente acreditados en ejercicio de su profesión. 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.

12.1.2 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.

12.1. 3 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, por ejemplo:

Clorpropamida (Antidiabético)

Clorfenidramina (Antihistamínico)

- ✓ Interpretar correctamente cualquier abreviatura conociendo su significado BID, TID, Stat etc.
- ✓ Confirmar 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.



12.1.4 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.

12.1.5. Registro del medicamento dispensado

El registro se realiza anotando las recetas que se van dispensando de acuerdo a 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 los mismos.

12.1.6 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).

La información a 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.

13. 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 del mismo 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 al 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.

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 segundos)

Paso 2 Validación de la receta (10 segundos por receta)

Paso 3 Seguimiento farmacoterapéutico (Identificación de PRM). (10 segundos por receta)

Paso 4 Resolución de la receta (20 segundos por receta sin PRM).

Paso 5 Registro. (15 segundos por receta y 1 minuto 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 minutos).

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.

14. 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 a la legislación vigente.

Dentro de este sector se recomienda definir un espacio privado o semi-privado 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 a 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 a 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

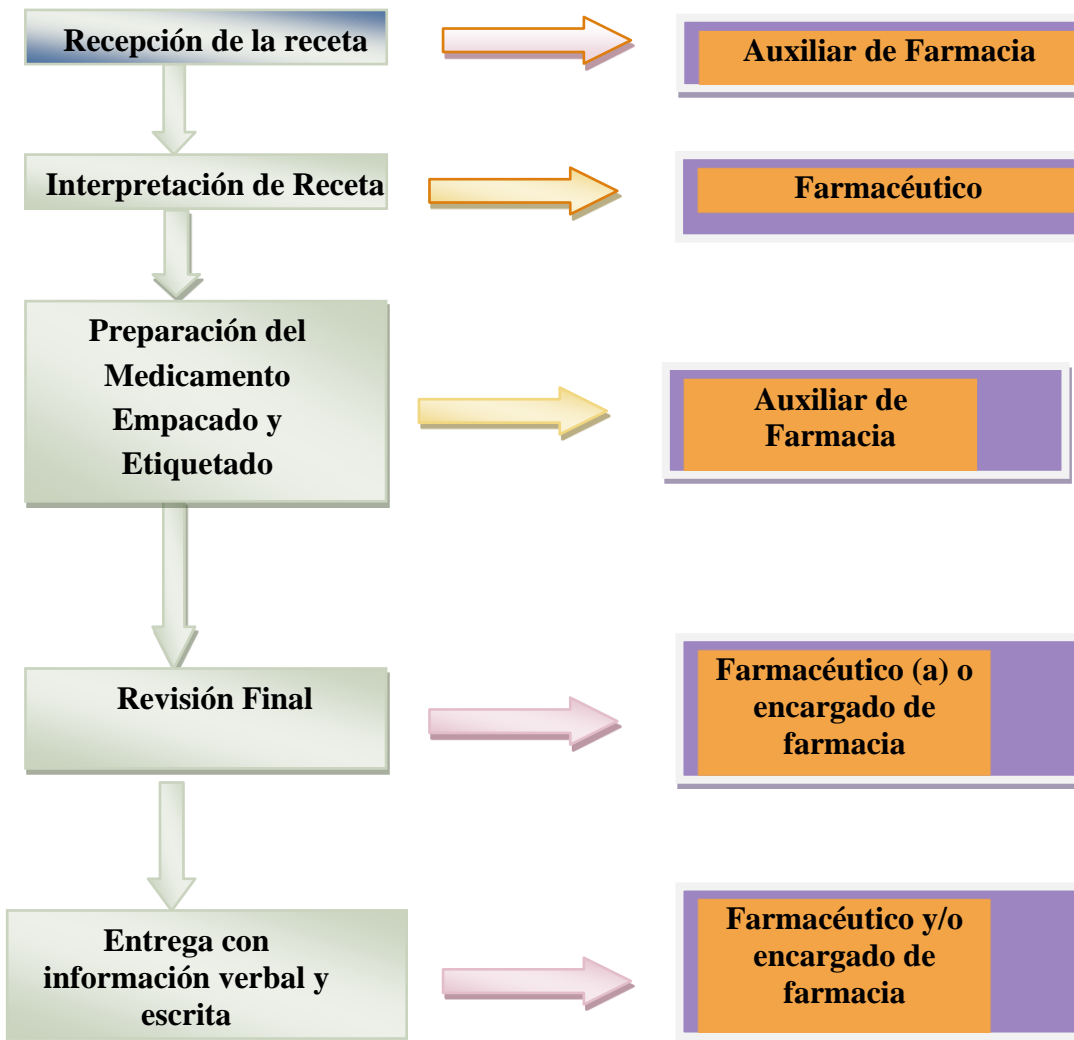


dispensación, por ende, el profesional debe involucrarse en la educación continua o permanente.

- ✓ **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.



15. Flujograma del Proceso de Dispensación





16. Consecuencias de una mala dispensación:

Una mala dispensación podría causar:

- a. Un daño temporal y requerido de intervención médica,
- b. Requirió hospitalización,
- c. Causo daño permanente,
- d. Y podría causar la muerte,
- e. Proceso Judicial



DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de Estudio:

Descriptivo y de corte transversal.

Área de Estudio:

Farmacia del Puesto de salud Villa 23 de Julio de la ciudad de León.

Universo:

Está constituido por 583 pacientes que asisten y demandan medicamentos en la farmacia del puesto de salud Villa 23 de Julio.

Muestra:

Es una muestra no probabilista por conveniencia, estuvo conformada por 175 personas que se presentaron en los días que se realizó la recolección de información.

Unidad de análisis:

Profesional farmacéutico que labora en la farmacia del puesto de salud Villa 23 de Julio y los pacientes que asistieron a dicha farmacia con receta médica.

Criterios de Selección de la Muestra

- ✓ Disposición del encargado de farmacia para colaborar con este estudio.
- ✓ Receta dispensada en la farmacia del puesto de salud.
- ✓ Disposición del paciente para brindar la información sobre el proceso de Dispensación.

Criterios inclusion:

- ✓ Pacientes que asisten al puesto de salud Villa 23 de Julio en el período Octubre 2018-Junio 2019.
- ✓ Pacientes que se les brinda receta dispensadas en la farmacia del puesto 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 puesto de salud



Criterios de exclusión:

- ✓ Pacientes que no asisten al puesto de salud Villa 23 de Julio en el periodo Octubre 2018- Junio 2019.
- ✓ Pacientes que no se les brinda receta dispensadas en la farmacia del puesto de salud Villa 23 de Julio.
- ✓ Pacientes que no quieren participar en el estudio
- ✓ Personal que no trabaja en el área de la farmacia del puesto de salud antes mencionado.

Métodos para recolección de los Datos.

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

- Encuesta.
- Observación Directa.

Encuesta:

Se abordó a cada uno de los pacientes que visitó la farmacia del puesto de salud para recopilar información sobre la manera en cómo fueron atendidos por el farmacéutico o auxiliar al momento de la dispensación, determinar si ésta se efectúa correctamente y si se brindó la información correspondiente. Para ello se diseñó un cuestionario que consto de preguntas cerradas y abierta.

También se realizó la encuesta al personal de farmacia de este puesto de salud con el propósito de obtener información sobre el conocimiento que posee el auxiliar de farmacia acerca de las buenas prácticas de dispensación y la actualización de dicho conocimiento con educación continua.

Observación Directa:

Se realizó una observación directa en el servicio de farmacia del puesto de salud con el objetivo de evaluar la forma de dispensación y determinar el grado de cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación.

Variables

- ✓ Cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación.



- ✓ Información que brinda el personal de farmacia sobre el medicamento dispensado
- ✓ Conocimiento del personal de farmacia sobre los pasos de dispensación.
- ✓ Capacitación recibida sobre el tema.
- ✓ Grado de satisfacción del paciente.

Cruce de variables.

- ✓ Cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación Vs Conocimiento del personal de farmacia.
- ✓ Información que brinda el personal de farmacia sobre el medicamento dispensado Vs cumplimiento de los pasos del procesos de dispensación.
- ✓ Conocimiento del personal de farmacia sobre los pasos del proceso de dispensación Vs capacitación recibida sobre el tema.
- ✓ Información que brinda el personal de farmacia sobre el medicamento dispensado Vs grado de satisfacción.

Procesamiento de la información.

El procesamiento y análisis de la información obtenida en este estudio se procesó y analizo por el método estadístico descriptivo simple en el programa de Microsoft Excel 2010, esperando dar respuesta a los objetivos planteados.



✓ **OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

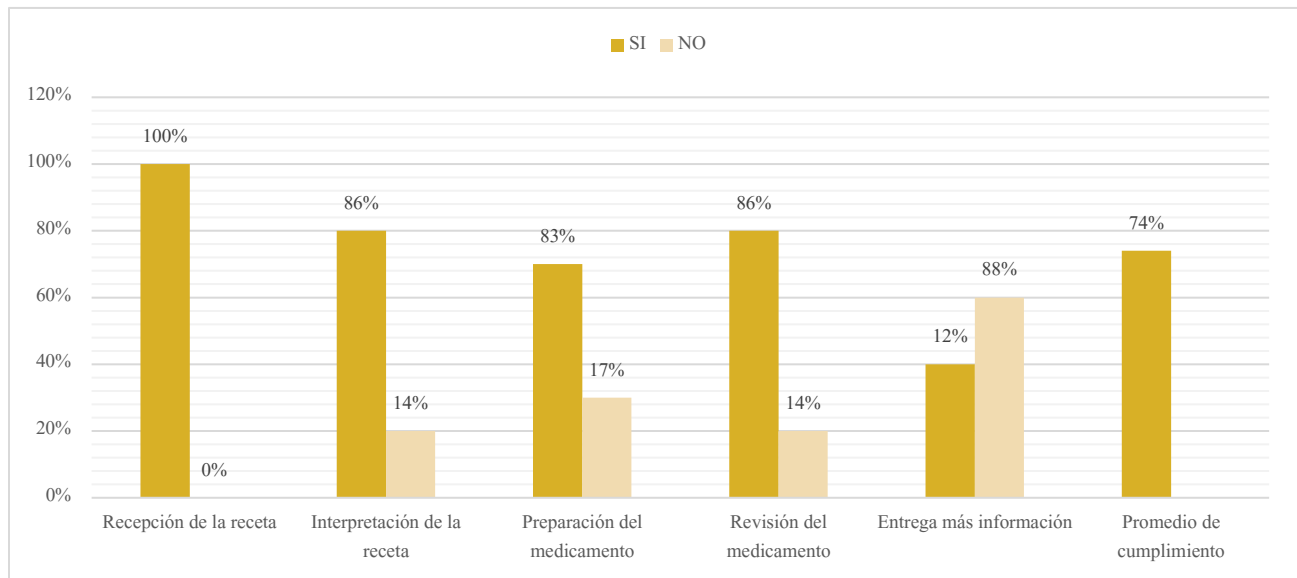
Variable	Conceptualización	Indicador	Escala de medida
Proceso de dispensación.	Es el acto del profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente.	-Recepción de la Receta. -Interpretación de la receta. -Preparación del medicamento. -Revisión del medicamento. Entrega más información.	% de cumplimiento de los buenos pasos de dispensación
Información brindada sobre el medicamento dispensado.	Tipo de información que brinda el personal de farmacia sobre los medicamentos dispensados.	-Indicación. -Dosis. Tiempo de duración. -Vía de administración. -RAM.	% de la información brinda a los usuario
Conocimiento del personal de farmacia sobre las BPD.	Capacidad del profesional farmacéutico en los diferentes pasos de las BPD	-Recepción de la receta. -Interpretación de la receta. -Búsqueda de medicamentos. -Empaquetamiento y Rotulación. -Entrega más información.	% de conocimiento que tiene el personal de farmacia acerca de las BPD
Capacitación recibida sobre el tema.	Planificación del MINSA para establecer y desarrollar sus conocimientos en BPD	✓ Observación Directa	% de las capacitaciones recibidas por el MINSA acerca de la BPD
Grado de satisfacción del paciente.	Complacencia de cada paciente que asiste a la farmacia del puesto de salud.	✓ Encuesta	% de grado de satisfacción que tiene el paciente



RESULTADOS Y ANÁLISIS

GRÁFICO No. 1

Cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación Vs Conocimiento del personal de farmacia.



Fuente:

Observación Directa: El gráfico N°1 refleja el cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación por el personal de farmacia en el cual se logró verificar que el cumplimiento de éste no se da en su totalidad ya que solamente una etapa del proceso se desarrolló en un 100%.



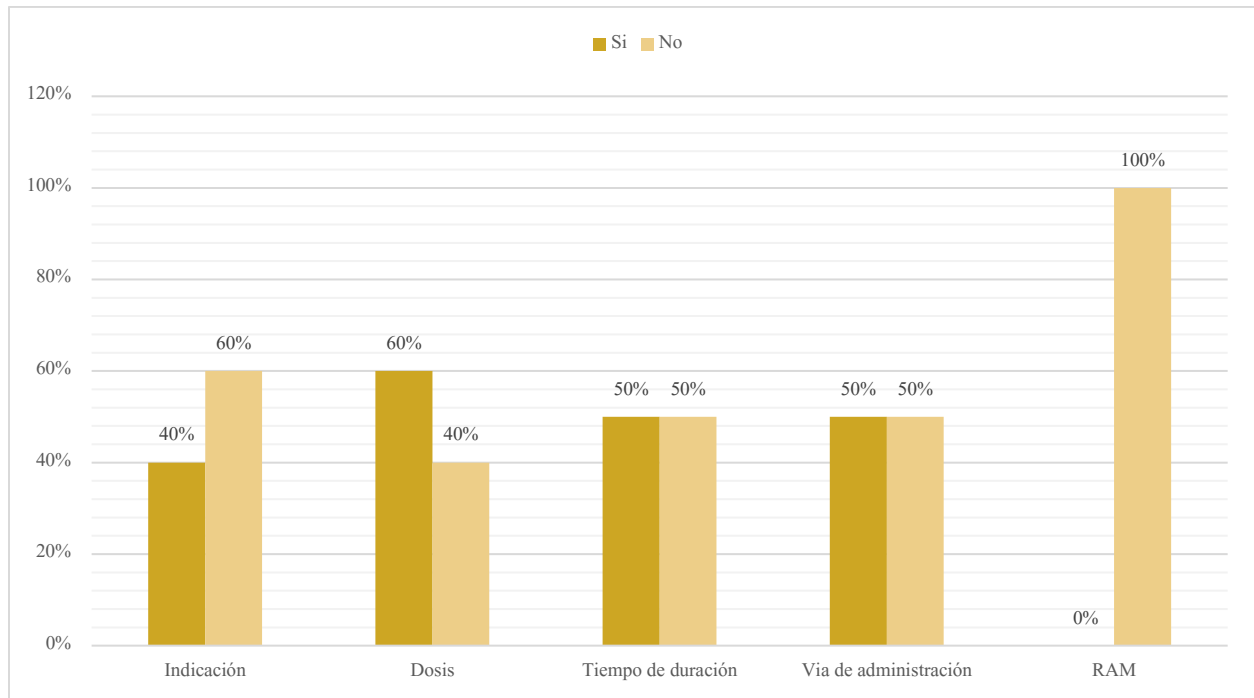
Análisis de resultados No. 1

El cumplimiento de cada paso del proceso de dispensación por el personal de farmacia del puesto de salud Villa 23 de Julio no se lleva a cabo en su totalidad ya que solo la primera etapa que es la recepción de la receta se realiza en un 100%, el segundo paso de este proceso que es la interpretación científica de la receta solamente el farmacéutico la realiza en casos especiales representado éste en el gráfico un 80 % de cumplimiento. Con respecto a la preparación del medicamento lo cual incluye búsqueda., conteo, empacado y etiquetado del medicamento prescrito, se logró observar que el etiquetado no se lleva a cabo lo que demuestra un 30% de incumplimiento de esta etapa; en la entrega del fármaco la información que se brinda es de 40%, de esta forma se obtuvo un promedio de cumplimiento del 74% lo que representa que los pasos de la dispensación se dan de manera regular , incidiendo esto de forma negativa en la comprensión adecuada del paciente para usar los medicamentos y lograr un restablecimiento de su estado de salud.



GRÁFICO No.2

Información que brinda el personal de farmacia sobre el medicamento dispensado Vs cumplimiento de los pasos del proceso de Dispensación.



Fuente: Observación directa y entrevista a los pacientes.

Este gráfico muestra el porcentaje de información y educación que brinda el personal de la farmacia a los pacientes.



Análisis de resultados No. 2

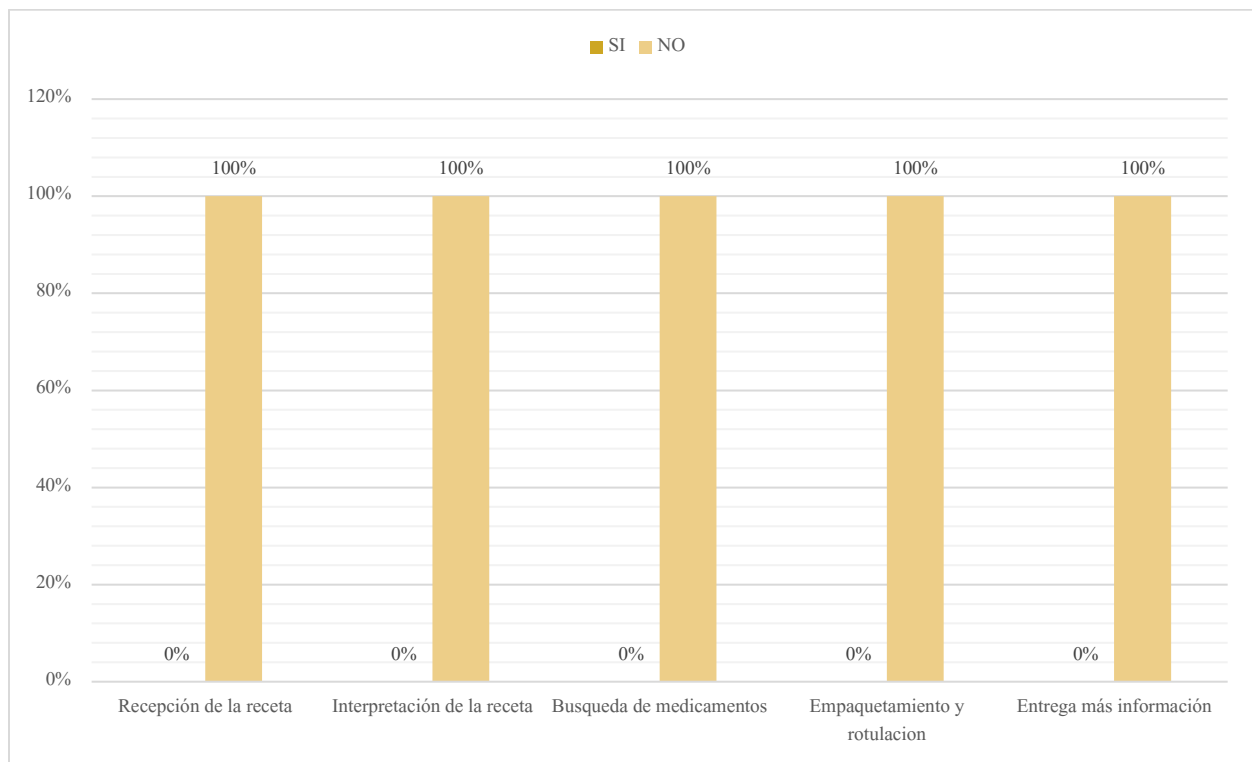
La información que brinda el personal de la farmacia es deficiente e incompleta ya que al momento de entregar el medicamento se enfocan más en lo que es la dosis , en tanto el resto de pasos lo cumplen en menor medida como por ejemplo las reacciones adversas medicamentosas no se da ningún tipo de información sobre las posibles consecuencias que puede ocasionar dicho medicamento lo que incide de manera desfavorable en la promoción y uso racional del medicamento, siendo esto muy importante para que se dé una buena manipulación y un uso adecuado de los medicamentos por parte del paciente.

El uso inadecuado de los medicamentos representa un problema de salud pública y un problema económico que puede resolverse en parte si el personal de farmacia brinda a los pacientes la información suficiente para el uso de los mismos.



GRÁFICO No. 3

Conocimiento del personal de farmacia sobre los pasos del proceso de dispensación Vs capacitación recibida sobre el tema.



Fuente: Entrevista directa al auxiliar de farmacia.

En este gráfico se demuestra el grado de conocimiento que posee el personal de farmacia.

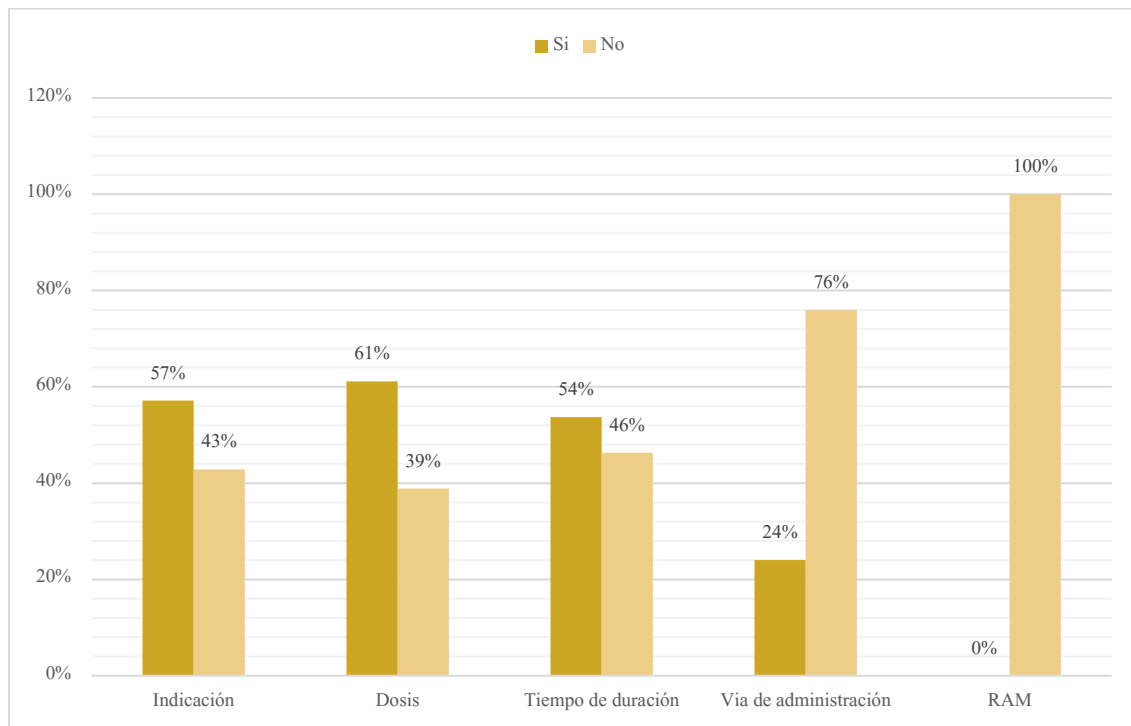
Análisis de resultado No. 3

De acuerdo al gráfico No. 3 se encontró que el grado de conocimiento acerca del proceso de dispensación de medicamentos por parte del personal de farmacia es nulo, debido a que no ha recibido capacitación alguna acerca del tema, dando un resultado del 0% de conocimiento en los pasos del proceso.



GRÁFICO No. 4

Información que brinda el personal de farmacia sobre el medicamento dispensado VS grado de satisfacción del paciente



Fuente: Entrevista realizada a los pacientes que acudieron al puesto de salud Villa 23 de Julio.

Análisis de resultados No 4

Según el gráfico No. 4 respecto a la información brindada por parte del personal de farmacia a los pacientes que asisten al puesto de salud, se encontró en indicación con un 57% de satisfacción por parte del paciente, 61% dosis, 54% tiempo de duración, 76% vía de administración y 0% para las RAM.



CONCLUSIONES

El análisis evaluativo sobre la calidad del proceso de dispensación obtenida del estudio en el puesto de salud Villa 23 de Julio, nos lleva a las siguientes conclusiones a las siguientes conclusiones:

- ✓ El cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación por el personal de farmacia de este puesto no se lleva a cabo en su totalidad ya que solo la primera etapa de este proceso se cumple totalmente y un promedio de 74% se cumple el proceso de dispensación en su totalidad, lo que nos demuestra que la práctica de este es regular.

- ✓ La información que se brinda en el proceso de dispensación por el personal de la farmacia es incompleto enfocándose más en dosis del producto.

- ✓ El auxiliar farmacéutico, durante el proceso de dispensación evaluado por la observación y una entrevista, demuestra tener nulo conocimiento acerca de los pasos del proceso de dispensación. No hay procesos de capacitación al personal de despacho.

- ✓ Existe insatisfacción de los pacientes ya que las indicaciones dadas por el personal de la farmacia no son lo suficientemente amplias como para que el mismo tenga plena confianza que el producto que se administrara sea correcto en dosis y formas de tratamiento.



RECOMENDACIONES

Al MINSA

- ✓ Realizar capacitaciones sobre los pasos del proceso de dispensación, esto ayudará a mejorar la calidad de dispensación en el centro de salud
- ✓ Educar a todos los profesionales de la salud y personal que participa en la atención farmacéutica para mejorar la calidad del proceso de dispensación

A la Universidad

- ✓ Apoyar al MINSA en procesos de capacitación en el área de dispensación con lo cual garantizará que el personal tenga los conocimientos básicos sobre el tema.

Al personal de farmacia del puesto de salud

- ✓ Brindar información adecuada al paciente sobre el uso apropiado del medicamento como tarea principal del farmacéutico y de esta manera tener un mejor uso racional de medicamento.
- ✓ Que el auxiliar de farmacia se apropie más del tema de Dispensación para que de esta forma implemente un adecuado servicio.
- ✓ Solicitar capacitación sobre dispensación farmacéutica para mejorar sus conocimientos.

Al paciente

- ✓ Demandar información sobre el uso adecuado de los medicamentos que se le prescribió y no llevar la duda o suponer sobre el uso de los mismos.



BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Acevedo Karen – Altamirano Richar – Areas Carlos. Prácticas de dispensación del servicio de farmacia del centro de salud Enrique Mantica Berrios SILAIS – LEON durante el mes de Marzo del 2005. Monografía para optar al título de Lic. Químico. Farmacéutico, León Nicaragua. Abril 2005.
- ✓ American Society of Hospital Pharmacist (ASHP). Guidelines: Minimum Standard for Pharmaceutical Services in Ambulatory Care. Am J Health Syst Pharm. 1999, 56 1744: 53
- ✓ Carrillo Rubén, Gómez Luis, Kroeger Axel, Linares Roberto .Materiales del enseñanza sobre suministros, prescripción, y dispensación de medicamentos OPS – 1995. Pág. 167-170.
- ✓ Catala Pizarro, R., & Gonzales de Tanago del Rio, S. (2005). Dispensación de medicamentos. Argentina: Works salud.
- ✓ Decreto supremo N. 021-2001-5 reglamento de establecimientos farmacéuticos recuperado de [http// minsa.gob.pe/normas legales / 2001D5021-2001.PDF](http://minsa.gob.pe/normas-legales/2001D5021-2001.PDF)
- ✓ Directrices conjuntas FIP/OMS sobre buenas prácticas en farmacia estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos 1912-2012 advancing pharmacy worldwide.
- ✓ Dra. Marianela Corriols, Msp. Asesora en metodología en metodología de la investigación en salud junio 2013 aplicada a la elaboración de trabajos monográficos material de apoyo edición 2013
- ✓ Elia pineda Washington DC metodología de la investigación 3ra edición organizacional mundial de la salud oficina general de la organización 2008.
- ✓ Flores 2008 costa Rica disminución de la severidad del riesgo en el proceso de dispensación de medicamentos en el servicio de farmacia de la clínica Dr. Marcial Fallas Díaz en el semestre del 2008.
- ✓ Gaceta Diario Oficial – Ley de Medicamentos y Farmacia páginas 4500-4506
- ✓ García Latino, Cecilia. Los servicios farmacéuticos en la comunidad: Una guía para los farmacéuticos en la prestación de sus servicios/ Cecilia García Latino. León, Nicaragua, UNAN, 2013.298 p.; gráficos a colores.



- ✓ Juárez Gladis Clemencia; Reyes, Lissette Del Carmen. Prácticas de dispensación de medicamentos en farmacias públicas y privadas a nivel primario UNAN 2001, León, Nicaragua.
- ✓ Ministerio de Salud de Nicaragua. (2012). Guía de Evaluación de la Prescripción durante la Dispensación. Managua: USAID Proyecto Deliver.
- ✓ Ministerio de Salud y Deportes. Manual de Farmacias. <http://www.sns.gov.bo/dinamed2004/reg-farm/13.htm>, fecha de visita: 18 abril 2007.
- ✓ Ministerio de Salud, Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos y Afines. Resolución Ministerial N° 585-99-SA/DM
- ✓ Mora Vargas, Y. d., Jiménez Peralta, E. M., Narváez, M., & Brenes Argüello, K. A. (2014). Material de Apoyo del Estudiante. Managua: Proyecto Deliver /USAID.
- ✓ Organización Mundial de Salud, & Federación Internacional Farmacéutica. (2006). Desarrollo de la práctica de farmacia. Centrada en la atención del paciente. Ginebra, Suiza.
- ✓ Piura López Julio. Introducción a la Metodología Científica, Publicación de la Escuela de Salud Pública de Nicaragua Páginas, 54 – 63 2da Edición.
- ✓ Quick Jonathan D. Col. La gestión del suministro OMS, OPS. Fundación Panamericana para la salud y educación 2da Edición revisada y ampliada Boston 2002. Pág. 569 – 573.
- ✓ Revista farmacéutica N. 321 foro de atención farmacéutica, dispensación España 2007.



ANEXOS



**ANEXO No.1 ENCUESTA A LOS PACIENTES QUE ASISTIERON AL PUESTO DE
SALUD**

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA UNAN – LEÓN.

Facultad de Ciencias Químicas.

Carrera Farmacia.:

Estimado señor(a), somos estudiantes del Quinto año de la carrera de Farmacia de la UNAN-LEÓN. Estamos realizando una investigación acerca de la calidad de dispensación en este centro de salud y solicitamos su colaboración.

1. ¿Cuáles son los nombres de los medicamentos que le recetaron?

2. ¿Por lo general encuentra todos los medicamentos en la farmacia?
Si _____ No _____

3. ¿Cuándo le entregan el medicamento le brindan información sobre este?
Si _____ No _____

4. Si su respuesta es afirmativa marque con una X el tipo de información brindada.
 - Indicación ____
 - Dosis a tomar _____
 - Tiempo que dura el tratamiento ____
 - Vía de administración _____
 - Reacciones Adversas Medicamentosas ____

5. ¿Al momento de ser atendido en la farmacia el profesional farmacéutico le indicó sobre las posibles reacciones adversas de su medicamento?
Si _____ No _____



6. Cree usted que el personal de la farmacia cumple adecuadamente en brindarle la información del proceso de dispensación. ¿Como?

- Indicación Si_____ No_____
- Dosis a tomar Sí_____ No_____
- Tiempo que dura el tratamiento Sí_____ No_____
- Vía de administración Sí_____ No_____
- Reacciones Adversas Medicamentosas Sí_____ No_____

7. ¿Cómo fue el interés que mostró el profesional farmacéutico al momento en que fue atendido en dicha farmacia?

Excelente _____ Muy Bueno _____ Bueno _____ Malo _____



**ANEXO N° 2 ENCUESTA REALIZADA AL AUXILIAR DE FARMACIA DEL PUESTO
DE SALUD**

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA UNAN – LEÓN.

Facultad de Ciencias Químicas.

Cuestionario dirigido al personal de Farmacia.

Solicitamos amablemente responda este cuestionario con el objetivo de recopilar información para nuestra tesis monográfica. Agradeciendo de antemano su colaboración.

- 1) ¿Qué entiende usted por dispensación?
- 2) ¿Quiénes realizan el sistema de dispensación?
- 3) ¿Participa usted en esta actividad?
- 4) ¿Qué pasos del proceso de dispensación usted realiza?
- 5) ¿Se llevan a cabo todos los pasos de la buena práctica de dispensación?
Si_____ No_____
- 6) ¿Brinda información sobre los medicamentos dispensados al paciente?
Si_____ No_____
- 7) Ha recibido capacitación sobre las buenas prácticas de dispensación sobre los medicamentos.
Si_____ No_____
- 8) ¿Realiza charlas educativas sobre el uso de medicamentos?
Sí_____ No_____



ANEXO No. 3 TABLAS DE LOS CRUCES DE LAS VARIABLES

- ✓ **Tabla No.1 Cumplimiento de los pasos de Dispensación Vs Conocimiento del personal de farmacia.**

CONOCIMIENTO DE DISPENSACION	N	SI	N	NO
Recepción de la receta	175	100%	0	0%
Interpretación de la receta	150	86%	25	14%
Preparación del medicamento	145	83%	30	17%
Revisión del medicamento	150	86%	25	14%
Entrega más información	20	12%	155	88%
Promedio de cumplimiento		74%		

- ✓ **Tabla No. 2 Información que brinda el personal de farmacia sobre el medicamento dispensado Vs cumplimiento de los pasos del proceso de Dispensación.**

Tipo de Información	Personal de la Farmacia que brinda la Información			
	Farmacéutico			
	SI		NO	
	N	%	N	%
Indicación	80	46%	95	54%
Dosis	137	60%	38	40%
Tiempo de duración	88	50%	87	50%
Via de administración	88	50%	87	50%
RAM	0	0%	175	100%



- ✓ **Tabla No. 3 Conocimiento del personal de farmacia sobre los pasos del proceso de dispensación VS capacitación recibida sobre el tema**

Tipo de conocimiento	Personal recibió capacitación	
	SI	NO
Recepción de la receta	100%	0%
Interpretación de la receta	0%	100%
Búsqueda de medicamentos	100%	0%
Empaquetamiento y rotulación	100%	0%
Entrega más información	0%	100%

- ✓ **Tabla No. 4 Información que brinda el personal de farmacia sobre el medicamento dispensado VS grado de satisfacción del paciente**

Tipo de Información	Personal de la Farmacia que brinda la Información			
	Farmacéutico			
	SI		NO	
	N	%	N	%
Indicación	100	57%	75	43%
Dosis	107	61%	68	39%
Tiempo de duración	94	54%	81	46%
Via de administración	42	24%	133	76%
RAM	0	0%	175	100%



GLOSARIO

Calidad: En el caso de los medicamentos se refiere a la determinación de la identidad contenida o potencia y cualesquiera otras prioridades químicas, físicas, biológicas o del proceso de fabricación que influyen en su aptitud para producir el efecto para el cual se destina, la cual es determinada por :

- ✓ Su eficacia ponderada en relación a su seguridad de acuerdo a la declaración rotulado o aquella promovida por el fabricante.
- ✓ Su conformidad a las especificaciones de identidad, concentración, pureza y otras características.

Estos dos grupos de factores son interdependientes puesto que las especificaciones son establecidas para garantizar la eficacia y seguridad.

Dispensación: Es el servicio profesional del farmacéutico encaminado a garantizar, tras una evaluación individual, que los pacientes reciban y utilicen los medicamentos de forma adecuada a sus necesidades clínicas, en las dosis precisas según sus requerimientos individuales, durante el período de tiempo adecuado, con la información para su correcto uso y de acuerdo con la normativa vigente

Dosis: Cantidad total del medicamento que se administra de una sola vez o el total de las cantidades fraccionarias administrativas durante un periodo determinado.

Efecto Secundario: Es aquel o aquellos efectos que no surgen como consecuencia de la acción farmacológica primaria de un medicamento, sino que constituyen la eventual consecuencia de esta acción.

Indicaciones: Se refiere a los estados patológicos o procedimientos a los cuales se aplican un medicamento. Con cierta frecuencia se emplea como sinónimo de posología

Medicamento: Es toda sustancia contenida en un producto empleada para modificar o explorar sistemas fisiológicos.