

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, León

FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS

CARRERA DE FARMACIA



**MONOGRAFÍA PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO QUÍMICO
FARMACÉUTICO.**

**Valoración de la calidad de atención farmacéutica en farmacia Farmacenter, León,
Enero- Julio 2021**

AUTORES:

- **Br. Katherine Juliette Rodríguez Hernández.**
- **Br. Erickson Javier Sandoval Vanegas.**
- **Br. Elizabeth Kariella Vanegas Silva.**

TUTORA:

Lic. Beliza Azucena Pérez Espinoza

León 18 noviembre del 2022

¡A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD!

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, León

FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS

CARRERA DE FARMACIA



**MONOGRAFÍA PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO QUÍMICO
FARMACÉUTICO.**

**Valoración de la calidad de atención farmacéutica en farmacia Farmacenter, León,
Enero- Julio 2021.**

AUTORES:

- **Br. Katherine Juliette Rodríguez Hernández.**
- **Br. Erickson Javier Sandoval Vanegas.**
- **Br. Elizabeth Kariella Vanegas Silva.**

TUTORA:

Lic. Beliza Azucena Pérez Espinoza

León 18 de noviembre del 2022

¡A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD!

AGRADECIMIENTOS

A **DIOS** nuestro Señor, por habernos dado la sabiduría necesaria para llevar a cabo este presente trabajo y terminarlo satisfactoriamente. He peleado la buena batalla, he acabado la carrera he guardado la fe. 2da Timoteo 2: 7

A nuestros **PADRES** por confiar en nosotros, darnos amor, y apoyo incondicional para lograr este nuevo capítulo en nuestra vida. A todos nuestros familiares que nos brindaron apoyo gracias infinitas.

A nuestro tutor **Lic. Beliza Pérez** por dirigir este trabajo, agradecemos su empeño, aportaciones y consejos que fueron útiles para la realización de este trabajo investigativo.

A la **universidad** y a sus docentes por las enseñanzas de calidad y paciencia.

A **Farmacia Farmacenter** su propietario y colaboradores por abrirnos las puertas de su establecimiento y brindarnos la confianza para realizar nuestro trabajo investigativo.

Br. Katherin Rodríguez.

Br. Erickson Sandoval

Br. Elizabeth Vanegas.

RESUMEN

Se realizó este estudio en el departamento de León, en farmacia privada, Farmacenter con el propósito de valorar la atención farmacéutica, debido al aumento considerable de este tipo de establecimiento farmacéutico en los últimos años, considerando de importancia el estudio para conocer la calidad de atención farmacéutica brindada a cada uno de los pacientes que asisten a este establecimiento. Se planteó una metodología con enfoque retrospectivo, no experimental del tipo descriptivo mediante el cual se especificó las características y eventos detallados en los pacientes que asistieron y el personal que labora en farmacia. De acuerdo con el análisis realizado en el programa estadístico Excel 2010 y los resultados, se concluyó; que el 93 % de los pacientes encuestados están satisfechos con la atención que reciben en la farmacia por parte del personal, pero de acuerdo a normativas vigentes que rigen en farmacias como es Ley 292 y manual de buenas prácticas de dispensación, el establecimiento en estudio no cumple con el proceso de dispensación para lo cual se considera una atención deficiente hacia los pacientes que acuden a farmacia Farmacenter.

DEDICATORIA.

A mi **Padre Celestial**, Dios Todopoderoso, Por brindarme vida, paciencia, sabiduría, perseverancia y sobre todo por guiar mis pasos y mis manos, colocando en mí camino a las personas indicadas para llevar esta investigación a feliz término.

A **mi madre Azucena Hernández**, quien con su amor y dedicación forma parte del pilar más importante de mi vida, ella se ha sacrificado para brindarme apoyo en todo el trascurso de mis estudios hasta la finalización de mi carrera, ayudándome a superar los obstáculos temporales, materiales y físicos, por escucharme en cada momento de desesperación y estrés, dándome palabras de aliento e impulsándome a seguir adelante.

A **mi esposo** por ser mi brazo de apoyo, por creer en mí y por el ánimo transmitido día a día.

A **mi hermano** quien me impulsa a ser mejor persona, para dejarle un legado que seguir y demostrarle que con fe, amor y perseverancia los sueños pueden cumplirse y que nunca hay que aceptar un NO por respuesta.

A **mi familia** y mi tía Patricia Díaz por el apoyo brindado estos años, por ser una madre para mí, gracias por creer en mí y por apoyar este sueño.

Br. Katherin Rodríguez.

DEDICATORIA

Dicho trabajo lo dedico ante todo y todos a **DIOS** de quien es el conocimiento y la sabiduría, y la brinda a quienes quieren alcanzar algo de su mano.

Por supuesto a mi **Madre**, que en función de madre soltera no me ha dejado solo en esta vital etapa de mi vida como es la preparación profesional.

También de forma especial a esta familia llamada **Unan León**, quien me abrió las puertas de su casa para formarme con los recursos necesarios para convertirme en el profesional de calidad que se requiere, a los docentes de esta Universidad por la paciencia y el esfuerzo para poder enseñarme lo necesario.

Br. Erickson Sandoval

DEDICATORIA.

Dedico este presente trabajo a **Dios**; Gracias por sus planes en mi vida, por sus respuestas no esperadas, por permitirme que las pruebas y experiencias me hayan hecho más fuerte y resiliente.

Nuevos sueños, metas, retos, personas y lugares me esperan; gracias Señor por tu presencia en mi vida. Voy de tu mano.

A mí familia:

Gracias Papá sé cuánto esperaste este momento, sé que hoy me acompañas desde el cielo, a un año de tu partida te dedico los frutos de tu esfuerzo y sacrificios, nunca olvidaré tus enseñanzas para la vida, vivirás cada día en mí. Té amo por siempre papá.

Gracias mamá por tu empeño, por animarme cada día, no dudo que Dios puso en mi vida al mejor equipo mis padres: César Vanegas, Margarita Silva y mi hermana Dixiana Vanegas para ser mi base, sin ustedes no existiría este gran día. Gracias por fomentar en mí el deseo de superación y de éxito.

A mis hermanos mayores: María Martha Vanegas y Julio Vanegas por su apoyo incondicional en mi formación, mi gratitud siempre.

A cada uno de mis docentes, tutora, compañeros de tesis y jurado. Gracias por su trabajo realizado, por su valioso tiempo, por inspirarme a luchar, por sus enseñanzas experimentadas.

Gracias por lo vivido.

Br. Elizabeth Vanegas.

INDICE

I	INTRODUCCION	1
II	OBJETIVOS.....	5
2.1	Objetivo general:	5
2.2	Objetivos específicos:	5
III	MARCO TEÓRICO.....	6
3.1	Definiciones de atención farmacéutica.	6
3.2	Intervenciones de la atención farmacéutica.....	7
3.3	Rol del regente farmacéutico.....	7
3.3.1	Funciones del regente:	8
3.4	Rol del auxiliar en farmacia.	9
3.4.1	Funciones del auxiliar de farmacia:	9
3.5	Normativa vigente del país que rige a los establecimientos farmacéuticos.....	11
3.5.1	Ley No.292 de medicamentos y Farmacia:.....	11
3.6	Elementos y características principales de la atención farmacéutica.....	12
3.7	Servicios de la atención farmacéutica:	12
3.7.1	La dispensación de medicamentos.....	13
3.8	Proceso de dispensación.	13
3.9	Consulta o indicación farmacéutica.	16
3.9.1	Procedimiento de indicación farmacéutica.....	18
3.10	Seguimiento farmacoterapéutico.	20
3.10.1	Método Dáder de seguimiento farmacoterapéutico.	21
3.10.2	Etapas del método DADER de seguimiento farmacoterapéutico.	21
3.11	Resultados de la atención farmacéutica	26
3.12	Relación ética entre los servicios farmacéuticos y los usuarios / pacientes	26
3.13	Existen dos componentes que deben tenerse en cuenta siempre que se discuta sobre atención farmacéutica:	27
IV	DISEÑO METODOLÓGICO.	28
4.1	Tipo de estudio:.....	28
4.2	Área de estudio:	28
4.3	Universo y muestra:	28
4.4	Tipo de Muestreo:	28

4.5	Fuentes de información:	28
4.6	Métodos e instrumento de recolección de datos.....	28
4.7	Procesamiento y análisis de la información.....	29
4.8	Variables	29
4.9	Cruce de Variables.....	29
4.10	Operacionalización de variables	30
4.11	Consideraciones éticas	35
V	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	36
VI	CONCLUSION.....	41
VII	RECOMENDACIONES.....	43
VIII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
IX	ANEXOS	49

I INTRODUCCION

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. (OMS FIP.Desarrollo de la práctica de farmacia centrada en la atención del paciente,2016)¹⁹

En concreto, la tarea del farmacéutico consiste en asegurar que la terapia que recibe el paciente sea la mejor indicada, la más efectiva, 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. Este nuevo enfoque se ha dado en llamar "Atención farmacéutica". (El papel del farmacéutico en el sistema de atención de salud,1990)⁷ En donde la dispensación, como componente de la Atención Farmacéutica, es un servicio esencial en la práctica profesional diaria de cualquier farmacéutico comunitario, (Foro AFFC guía práctica para los servicios de atención farmacéutica en farmacia comunitaria,2010) ⁸

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. (Foro AFFC guía práctica para los servicios de atención farmacéutica en farmacia comunitaria,2010) ⁸

Anteriormente se han realizados estudios basados en la atención farmacéutica en donde reflejan cómo influye el actuar y conocimiento del farmacéutico en los pacientes, por ejemplo; en Brasil cuyo estudio se titula **ATENCION FARMACEUTICA EN FARMACIAS COMUNITARIAS-PRACTICA E INVESTIGACION EN BRASIL**. Elaborado por Correr Cassyano y de Castro Mauro donde demuestran que la mayoría de los clientes de farmacia originalmente desconocían el término "atención farmacéutica"; sin embargo, tras una explicación, mostraron interés en este servicio. Además, más del 50% afirmó

que pagaría por este servicio. A pesar de estas iniciativas, persisten numerosas barreras para el desarrollo de la atención farmacéutica, siendo las principales el objetivo comercial de la mayoría de las farmacias que venden medicamentos y la insuficiente formación de los profesionales. En Estados Unidos, según el artículo **INNOVACIÓN EN LA PRÁCTICA DE LA FARMACIA BASADA EN LA COMUNIDAD Y EL PAPEL DEL FARMACÉUTICO CON BASE EN LA COMUNIDAD EN LOS ESTADOS UNIDOS** elaborado por Venable Goode. Jean, Owen. James, Page Alexis, y Gatewood Sharon llega a la conclusión que los farmacéuticos practicantes comunitarios en los EE. UU están desarrollando y brindando servicios que satisfacen las necesidades de los pacientes dentro de las comunidades a las que sirven. Sin embargo, existen desafíos que superar, pero que se pueden lograr mediante cambios de políticas, educación y capacitación, colaboración y tecnología. (Venable Goode et al.,2019)²³

Por otro lado, tenemos; En León, Nicaragua. El estudio **ATENCIÓN FARMACÉUTICA BRINDADA A USUARIOS QUE ASISTEN A LAS FARMACIAS PRIVADAS DEL CENTRO Y NORESTE DE LA CIUDAD DE LEON, ENERO-MAYO 2013** realizado por Reyes Castro Emerson Rigoberto, Rodríguez Marengo Grethel Valeska muestra resultados, que los profesionales farmacéuticos si manejan el servicio de dispensación con respecto al conocimiento del servicio de Indicación Farmacéutica pero no a todos los usuarios se les brinda el servicio de dispensación completo. (Reyes Castro et al.,2013) ⁴

Un estudio realizado en León, Nicaragua lleva por nombre **CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN EN LAS PRINCIPALES FARMACIAS PRIVADAS DEL DEPARTAMENTO DE LEÓN EN EL PERIODO SEPTIEMBRE, 2019 - MAYO, 2020.** tiene como conclusión que, en los establecimientos encuestados, correspondientes a las Farmacias privadas, se obtuvo una mayor participación en el proceso de dispensación los auxiliares que los farmacéuticos, en donde no todos poseen el mismo nivel de conocimiento lo cual desfavorece la dispensación.

Conforme al desarrollo de los Sistemas de Salud, se le ha demandado a la profesión farmacéutica nuevos roles, encaminados a la definición de la complejidad, especificidad y valor de sus funciones; La utilización masiva de medicamentos es una de las causas del aumento de la esperanza de vida, pero conlleva riesgos colaterales. (Heppler CD.

Strand I. M. Opportunities and responsibilities in Pharmaceuticals Care. Am. J Pharm 1990; pp 533-543) ¹¹

La mayoría de los fallos de la farmacoterapia se puede atribuir a una mala utilización de los medicamentos por parte de los pacientes. El desarrollo en los servicios farmacéuticos ha aumentado significativamente en los últimos años, siendo la atención farmacéutica una de las funciones principales e indispensables que lleva a cabo el farmacéutico con el fin de brindarle asistencia al paciente en la dispensación, indicación y seguimiento de un tratamiento farmacoterapéutico. Cooperando con médicos y otros profesionales sanitarios consiguiendo así resultados que mejoren la calidad de vida del paciente. (Foro AFFC guía práctica para los servicios de atención farmacéutica en farmacia comunitaria,2010) ⁸

Es por esto, se decidió estudiar y valorar la “**calidad de atención farmacéutica en Farmacia Farmacenter León enero-julio 2021**”. De acuerdo a lo planteado anteriormente se propuso evaluar el desempeño que tiene el personal farmacéutico al momento de realizar dispensación, indicaciones farmacéuticas y seguimiento terapéutico a pacientes que asisten a dicha farmacia bajo las normativas vigentes en nuestro país y la óptica del paciente. Teniendo en cuenta que la salud es primordial y que debe ser tratada, regulada y gestionada por profesionales que velen por una administración y un trato eficaz con tal de garantizar una salud digna y ejemplar.

¿Cuál es la Valoración de la calidad de atención farmacéutica en Farmacia Farmacenter León, enero - Julio 2021?

La misión de la práctica farmacéutica es desarrollar, elaborar, conservar, dispensar, administrar y contribuir en la administración y seguimiento en el uso del medicamento, además de suministrar otros productos y servicios para el cuidado de la salud, ayudando a la sociedad a emplearlos de la forma adecuada. (Los servicios farmacéuticos en la comunidad,2013)¹⁴

El servicio farmacéutico implica un compromiso con el destinatario desarrollando actividades que contribuyan al aseguramiento del uso adecuado de los medicamentos, una buena salud y mejora de la calidad de vida para ello es importante valorar la calidad de atención que se brinda la cual es responsabilidad directa del farmacéutico. Es por ello

Valoración de la calidad de atención farmacéutica en farmacia Farmacenter, León, Enero-Julio 2021.

el interés del estudio valorando la calidad de atención farmacéutica en Farmacia Farmacenter de la ciudad de León, ubicada en el sector de Guadalupe.

II OBJETIVOS.

2.1 Objetivo general:

Valorar la calidad de atención farmacéutica en Farmacia Farmacenter, León, enero-Julio 2021.

2.2 Objetivos específicos:

- Conocer características socio demográficas de los pacientes que asisten a farmacia Farmacenter.
- Describir el rol del regente y auxiliar en cuanto a la atención farmacéutica y la influencia de este sobre la calidad de vida del paciente y la prevención de enfermedades.
- Valorar el nivel de cumplimiento de los procesos de la dispensación según las normativas vigentes de nuestro país.
- Estimar el nivel de satisfacción de la calidad de atención farmacéutica de acuerdo al paciente.

III MARCO TEÓRICO.

3.1 Definiciones de atención farmacéutica.

La atención farmacéutica es una práctica en la que el farmacéutico asume la responsabilidad de las necesidades relacionadas con los medicamentos del paciente y es responsable de este compromiso. En el curso de esta práctica, se proporciona una terapia farmacológica responsable con el fin de lograr resultados positivos para los pacientes. (Almarsdottir,A. et al.,2019)²

La definición original del concepto de atención farmacéutica fue publicada por Hepler y Strand en 1990 como sigue: "La atención farmacéutica es la provisión responsable de terapia con medicamentos con el propósito de lograr resultados definitivos que mejoren la calidad de vida del paciente". Sin embargo, han surgido nuevas definiciones. La definición de un grupo en Minnesota, EE. UU., Que ha sido el más instrumental que originalmente data de 1998, está centrada en el paciente y subraya que el médico (generalmente un farmacéutico) es responsable de la farmacoterapia del paciente. (Heppler CD.Strand,1990.pp 533-543)¹¹

Una definición más reciente de Pharmaceutical Care Network Europe (PCNE), que especifica la atención farmacéutica como un servicio prestado por farmacéuticos, establece que: La atención farmacéutica es la contribución del farmacéutico al cuidado de las personas con el fin de optimizar el uso de medicamentos y mejorar los resultados de salud. (Huey,S Thomas et al ,2019) ¹²

La atención farmacéutica es un elemento necesario de la asistencia sanitaria que se basa en una relación entre el paciente y la asistencia sanitaria. proveedores que aceptan responsabilidad por el paciente. Este concepto implica la activa participación del paciente en las decisiones de terapia médica, la cooperación de proveedores de atención médica en todas las disciplinas, y da prioridad al beneficio directo de la paciente. (Morak,S.Vogler et al.,2019)¹⁷

3.2 Intervenciones de la atención farmacéutica.

Las intervenciones de salud pública, las intervenciones de atención farmacéutica y la gestión eficaz del suministro de medicamentos son componentes clave para el uso racional de los medicamentos y la promoción de la salud. Aslani (2012) identificaron que los intentos de transmitir la información correcta a los pacientes son tan importantes como proporcionar los medicamentos por sí mismos a los pacientes. (Ud.Din,Z.Shane.L 2018)²²

Las crecientes expectativas de la sociedad por la salud y el cuidado de la salud, significa una demanda de servicios que estén más centrados en la calidad de la atención, una atención de salud de mayor calidad dentro de la comunidad y una participación más efectiva en las decisiones. Por lo tanto, los cambios en los servicios farmacéuticos también tienen que cumplir con estas expectativas. (Guidelines for the development of pharmaceutical services in primary health care,Washington 2011)⁹

Los farmacéuticos deben comunicarse de forma eficaz con los clientes y los profesionales sanitarios. La comunicación eficaz puede prevenir errores de medicación. Las políticas relativas a la comunicación son un requisito en los estándares de acreditación de las instituciones de salud. Estas habilidades son competencias esenciales que deben desarrollarse a través de la educación farmacéutica. La comunicación verbal y no verbal debe usarse de manera efectiva para prevenir errores de medicación y problemas relacionados. Conocer la situación, así como a la persona involucrada, es importante para adaptar la comunicación. (Huey,S Thomas,et al.,2019)¹²

3.3 Rol del regente farmacéutico

En el capítulo II de la ley 292 de medicamentos y farmacias, correspondiente a la regencia de los establecimientos farmacéuticos en su artículo 72 y 75 establece que el regente, es el profesional que asume la dirección técnica y científica de un establecimiento farmacéutico respondiendo por la entidad, eficacia, pureza y seguridad de los productos farmacéuticos es decir es el responsable de todo lo relacionado con

el medicamento en cuanto a su distribución, almacenamiento y buen uso de los mismos (Ley de medicamentos y farmacia capítulo II, pp15-17, 1998)¹³

3.3.1 Funciones del regente:

- Realizar la atención al público a través de la dispensación de las recetas e información necesaria para el uso del medicamento, lo que incluye indicaciones, contraindicaciones, efectos secundarios e interacciones medicamentosas.
- Cumplir con el horario establecido.
- Formular y firmar los pedidos de medicamentos a distribuidoras y laboratorios en coordinación con el propietario y supervisor de su recepción.
- Solicitar, firmar y recibir los pedidos de medicamentos controlados.
- Mantener al día registro de drogas psicotrópicos y estupefacientes y enviarlas al SILAIS o división de farmacias los días 27 o 28 de cada mes.
- La adquisición, tenencia, custodia y expendio de medicamentos registrados, incluyendo estupefacientes, psicotrópicos y demás sujetos a controles legales especiales.
- Preparar la elaboración de recetas magistrales y oficinales.
- Mantener un sistema de almacenamiento de los medicamentos que aseguren su conservación, estabilidad y calidad.
- Capacitar al personal auxiliar y supervisar el correcto desempeño de sus funciones.
- Retirar de circulación los medicamentos a la fecha de su vencimiento.
- Mantener al día los registros de estupefacientes y psicotrópicos.
- Garantizar que el funcionamiento y las actividades se desarrollen en la farmacia dentro del marco legal vigente.
- Informar a la autoridad sanitaria la fecha en que asume y deja la regencia de una farmacia.
- Garantizar que en las farmacias no se expendan medicamentos sin registro sanitario, vencidos, alterados, adulterados, fraudulentos o falsificados. (Ley de medicamentos y farmacia capítulo II, 1998, pp15-17)

3.4 Rol del auxiliar en farmacia.

El rol refiere a la función o el papel que cumple alguien en un lugar determinado. En este caso particular, el rol del auxiliar de farmacia podemos asociarlo directamente con su labor de asistencia y cooperación permanente con el profesional farmacéutico.

De acuerdo a su definición, el auxiliar de farmacia es toda aquella persona que colabora de manera permanente con el profesional farmacéutico. Su principal objetivo consiste en asistir en la atención del cliente, interpretando recetas médicas, dispensando medicamentos, controlando el stock y facturando a las obras sociales.

3.4.1 Funciones del auxiliar de farmacia:

La profesión de asistente de farmacia conlleva múltiples tareas. A continuación, detallaremos las más relevantes, para las que todo auxiliar debe estar preparado.

Atención al cliente y al paciente.

Esta es la tarea de cara al público. Trata de atender a los clientes y/o pacientes que acuden a la farmacia a buscar medicamentos, productos de parafarmacia o medicamentos que no requieren receta médica. Dependiendo de los servicios que ofrezca el negocio, el auxiliar de farmacéutico tendrá que dispensar otros productos además de medicamentos. Con esto nos referimos a otras gamas como: farmacia alternativa, cosmética, nutrición infantil, etc.

Esta función se basa en interpretar las recetas, suministrar los medicamentos a los clientes, asesorarlos en sus dudas y recomendarles productos acordes con sus necesidades.

Uso del software de gestión farmacéutica.

Actualmente, ya resulta extraño que haya farmacias sin un programa informático especializado para gestionar sus ventas y stocks. Por este motivo, una de las funciones principales del auxiliar es el manejo del software farmacéutico instalado en su puesto de trabajo. Estas herramientas de gestión ayudan a los negocios a administrar y controlar tanto las ventas y los productos como la facturación.

Se trata de una tarea de aspecto más administrativo que conlleva el control de stocks y caducidades de productos, la gestión de los nuevos suministros de medicamentos y la entrada de las recetas que provienen de la sanidad pública.

Asistencia al farmacéutico en la preparación de fármacos y fórmulas.

El farmacéutico es la persona capacitada para la preparación de medicinas y fórmulas magistrales. El auxiliar de farmacia se encarga de asistir al farmacéutico durante el proceso de elaboración. Siempre bajo la supervisión del farmacéutico titulado, el asistente puede intervenir, por ejemplo, en la mezcla de sustancias para cremas y pomadas, la elección de los envases, el diseño de las etiquetas o la medición de los componentes.

Mantenimiento de las zonas de trabajo

Es responsabilidad del auxiliar de farmacia mantener en perfecto estado las diferentes zonas de trabajo. Debe cuidar la zona de dispensación de medicamentos. Encargarse de la categorización y limpieza del lugar, del almacenaje de los mismos y, especialmente, mantener el orden y la higiene del establecimiento.

- Llevar el control de stock de medicamentos y demás productos.
- Realizar pedidos a la Droguería.
- Controlar las fechas de vigencia de los medicamentos, y reportar con antelación la proximidad de los vencimientos.
- Dispensar medicamentos y orientar al paciente sobre la manera correcta de uso.
- Conocer las distintas formas farmacéuticas y las vías de administración de los medicamentos.
- Almacenar correctamente los medicamentos según las normas de conservación.
- Colaborar, bajo la supervisión del profesional farmacéutico, en la preparación de formas farmacéuticas.
- Conocer las tareas administrativas de la Farmacia.
- Identificar y reportar los medicamentos de mayor rotación en el inventario.
- Mantener un registro y control de los medicamentos de control y sustancias tóxicas conservando las normas establecidas para tal fin.
- Mantener un ambiente laboral sano y optimizar las relaciones humanas con pacientes y compañeros de trabajo.

3.5 Normativa vigente del país que rige a los establecimientos farmacéuticos.

Una ley es una norma jurídica dictada por un legislador, es decir un precepto establecido por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia y para el bien de los gobernados. Su incumplimiento trae aparejada una sanción.

Las leyes existen para delimitar el libre albedrío de las personas dentro de la sociedad y regular cada uno de los aspectos de la conducta humana y social. Estas no se emiten para regular o resolver casos individuales, ni para personas o grupos determinados, su impersonalidad y abstracción las conducen a la generalidad. Nadie puede invocar su desconocimiento o ignorancia para dejar de cumplirla.

3.5.1 Ley No.292 de medicamentos y Farmacia:

Entre las leyes que se disponen en la legislación nicaragüense, se encuentra la **Ley No. 292 “Ley de Medicamentos y Farmacia y su Reglamento”**, la cual tiene por objeto proteger la salud de los consumidores garantizándoles la disponibilidad y accesibilidad a medicamentos eficaces, seguros y de calidad. (Ley No 292 “Ley de Medicamentos y Farmacias y su reglamento” 2006. Ministerio de salud. (Ley de medicamentos y farmacias 1998)¹³

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

Esta Ley compete a todos los nicaragüenses sin excepciones de ninguna clase, ya que todos nos encontramos regidos por las condiciones previstas por ella. A la fecha la Ley No. 292 “Ley de Medicamentos y Farmacias y su Reglamento”, ha sufrido una serie de reformas desde su aprobación, lo que nos ha llevado a obtener un documento legal y oficial en Nicaragua, que regule: (Ley No 292 “Ley de Medicamentos y Farmacias y su reglamento” 2006.

Por tal efecto la ley regulará:

- a) La fabricación, distribución, importación, exportación, almacenamiento, promoción, experimentación, comercialización, prescripción y dispensación, de medicamentos de uso humano, cosméticos medicados y dispositivos médicos.
- b) La selección, evaluación, control de calidad y registro sanitario.
- c) La información, publicidad y uso racional de medicamentos.
- d) El funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos.
- e) Las responsabilidades del propietario del establecimiento farmacéutico y de su regente, así como las de toda persona que intervenga en cualquiera de las actividades reguladas por la presente Ley. (Ley de medicamentos y farmacias,1998)¹³

3.6 Elementos y características principales de la atención farmacéutica.

Las principales características de la Atención farmacéutica son: que se relacionan con la dispensación del medicamento (entrega del producto correcto, en el tiempo correcto, al paciente correcto); que se provee información para asegurar su uso racional; que se brindan cuidados a un paciente con el fin de lograr resultados definidos en su salud; que estos resultados tienen el propósito de mejorar la calidad de vida de ese paciente, y que el proveedor acepta la responsabilidad personal por esos resultados.(Los servicios farmacéuticos en la comunidad,2013)¹⁴

3.7 Servicios de la atención farmacéutica:

- La dispensación de medicamentos.
- Consulta o indicación farmacéutica.
- Seguimiento farmacoterapéutico. (Los servicios farmacéuticos en la comunidad,2013)¹⁴

La misión de la práctica farmacéutica es contribuir a la mejora de la salud y ayudar a los pacientes con afecciones médicas a hacer el mejor uso de sus medicamentos. Dentro de esta misión, una de las responsabilidades principales de un farmacéutico es facilitar el acceso a medicamentos de calidad que sean los más efectivos, seguros y asequibles para el paciente. (Huey,S Thomas,D et al.,2019)¹²

3.7.1 La dispensación de medicamentos.

Este es el servicio más demandado por el cliente de farmacia. Es la situación en la que el sujeto solicita un medicamento concreto, generalmente mediante una prescripción médica o sin ella en el caso de que desee automedicarse. La actuación profesional del farmacéutico en este caso va mucho más allá de la mera entrega del medicamento, sino que debe ir orientada a discriminar la posible existencia de problemas potenciales, e ir acompañada de instrucciones sobre la adecuada utilización del medicamento. (Los servicios farmacéuticos en la comunidad,2013)¹⁴

3.8 Proceso de dispensación.

El proceso de dispensación encierra los elementos principales siguientes:

- 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.

i. 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 otras palabras 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 hacerse 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.

Requisitos de la receta:

- Nombre de la institución o clínica.
- Nombre del paciente.
- Número de expediente, sí procede Edad y sexo.
- Nombre genérico del medicamento.
- Concentración.
- Forma farmacéutica.
- Dosis e intervalo de dosificación.
- Número total de unidades a entregarse en letra y dígito.
- Firma y código del médico.

ii. 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 él 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. (Los servicios farmacéuticos en la comunidad, 2013)¹⁴

iii. 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. (Los servicios farmacéuticos en la comunidad, 2013)¹⁴

iv. Registro.

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. (Los servicios farmacéuticos en la comunidad,2013)¹⁴

v. 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:

- Si 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. (Los servicios farmacéuticos en la comunidad,2013)¹⁴

3.9 Consulta o indicación farmacéutica.

Este servicio se realiza cuando el paciente consulta al farmacéutico sobre el posible tratamiento para un problema de salud concreto, es decir, le pregunta «¿Qué me da para...?». En este caso estará siempre referido a aquellos síntomas o síndromes menores para los cuales la legislación permite la dispensación de un medicamento sin prescripción médica o supondrá la derivación al médico en caso necesario.

Se define como “El servicio que es prestado a demanda de un paciente o usuario que acude a la farmacia sin saber qué medicamento debe adquirir, y solicita al farmacéutico el remedio más adecuado para un problema de salud concreto”

Considerada dentro del proceso global de atención farmacéutica orientada al paciente, se describe como el proceso estructurado por el cual el farmacéutico, utilizando sus conocimientos sanitarios y de los medicamentos, detecta, valora y soluciona o alivia un problema de salud mediante la indicación de un tratamiento, farmacológico (que no precisa prescripción médica) o no farmacológico, o bien remitiendo al paciente al médico en los casos que así lo requieran. (Los servicios farmacéuticos en la comunidad,2013)¹⁴

Los objetivos que se persiguen son:

- Indicar al paciente la actitud más adecuada para resolver su problema de salud, y en su caso seleccionar un medicamento.
- Resolver las dudas planteadas por el usuario o las carencias de información detectadas por el farmacéutico.

- Proteger al paciente frente a la posible aparición de problemas relacionados con los medicamentos.
- Evaluar si el problema de salud es precisamente consecuencia de un problema relacionado con un medicamento.

En este caso estará siempre referido a aquellos síntomas o síndromes menores para los cuales la legislación permite la dispensación de un medicamento sin prescripción médica o supondrá la derivación al médico en caso necesario.

En una primera etapa el farmacéutico debe decidir en qué situaciones tiene que recomendar al paciente que acuda a su médico, y en cuáles puede aconsejar al paciente acerca de las medidas que debe tomar para aliviar sus síntomas.

Y una segunda etapa (sólo en aquellos casos en los que en la primera etapa se ha concluido que el paciente padece un trastorno menor), en la que el farmacéutico está calificado para indicar al paciente en la farmacia los medicamentos sin receta y/o medidas no farmacológicas más adecuados para la resolución del problema de salud que le ha consultado.

Debe existir un plan de calidad total aplicado a todo el proceso de atención farmacéutica. En concreto, se aconseja que, al ser consultado, el farmacéutico deberá realizar sistemáticamente:

a) Una entrevista breve al paciente o usuario para recoger la información imprescindible, que es al menos:

- Motivo de consulta, descripción del problema de salud.
- Otros problemas de salud.
- Medicación en uso concomitante.

Consultar si es la primera vez que toma este medicamento y si fue un médico quien se lo indicó.

b) La evaluación del problema planteado.

c) La toma de decisión correspondiente, que puede consistir en:

- Recomendar medidas conservadoras, dietéticas o físicas.

- Indicar una especialidad farmacéutica que no requiera receta médica y seleccionada de acuerdo con la situación concreta.
 - Ofrecer al paciente la posibilidad de recibir otro tipo de servicio de atención farmacéutica clínica (educación sanitaria, farmacovigilancia, seguimiento farmacoterapéutico)
- d) Siempre se dará información adecuada al paciente o usuario de la recomendación realizada, preferiblemente por escrito, incluso en el caso de derivación a otro profesional.

3.9.1 Procedimiento de indicación farmacéutica.

El proceso de consulta comienza por discernir si el paciente demanda una medicación para resolver un problema, o sólo requiere información sobre algún aspecto sobre su salud o medicamentos. En este caso se evaluará la información directamente y se le aconsejará de la manera más conveniente.

En el caso de que el paciente lo que solicita es el típico "qué me da para..." el proceso de consulta se realiza mediante tres preguntas, que si se contestan afirmativamente motivan la remisión del paciente al médico, y comienza cuando un paciente realiza una solicitud de un remedio para un problema de salud.

La primera pregunta es si el problema tiene más de siete días de evolución, ya que los problemas de salud que puede tratar el farmacéutico son autolimitantes, denominados síntomas menores, y una duración superior a la normal debe ser evaluada por el médico aun cuando en principio el problema pudiera haberse calificado como tal.

Tras la pregunta sobre la duración, el farmacéutico debe sopesar si el problema que motiva la consulta necesita diagnóstico médico, en cuyo caso, el paciente debe ser derivado también al médico, que es el profesional que debe instaurar terapias para abordar ese tipo de problemas de salud.

La tercera pregunta tiene relación con otros problemas de salud que tenga el paciente y medicamentos que toma, ya que puede pasar que el síntoma menor pueda tener relación con alguna patología de base que pueda sufrir el paciente, como podría ser un dolor de cabeza de dos días de evolución en un paciente post infarto, o bien que pudiendo ser un síntoma menor, otros problemas de salud pudieran hacer imprescindible

un abordaje médico. Un ejemplo de esto podría ser un proceso gripal en un paciente asmático o cardiópata.

Una vez que se ha respondido negativamente a estas preguntas, se procede por el farmacéutico a la evaluación de la información recogida y la toma de decisión por parte de éste, que puede ser:

- Seleccionar un medicamento para su indicación.
- Realizar una acción de educación sanitaria.
- Iniciar un proceso de obtención de mayor información ante una posible sospecha de reacción adversa a medicamentos.
- Ofrecer un servicio especializado como el de seguimiento farmacoterapéutico.

En el caso de que la opción elegida por el farmacéutico sea la indicación de un medicamento autorizado para su uso sin necesidad de la prescripción médica, este proceso irá acompañado de una dispensación activa de éste, que se realizará de la misma forma que cualquier otra dispensación de medicamentos y que constará de tres preguntas principales que deben ser realizadas en un primer tratamiento o en automedicación asistida, y hasta cuatro en el resto de tratamientos, siendo la primera y la cuarta de obligada realización para tratamientos de continuación, obviamente no en los casos de consulta sino en dispensación de tratamientos crónicos.

En primer lugar, hay que preguntar al paciente si ha tomado alguna vez el medicamento a dispensar. En caso negativo, habría que asegurarse de que no es alérgico al medicamento, para lo que se le requerirá si lo es a éste o a algún medicamento que pueda tener relación con el mismo, ya que existen pacientes que reconocen ser alérgicos a un medicamento, pero que desconocen que no pueden tomar otro que está íntimamente relacionado con el que sabe que no debe tomar. Como ejemplo, puede ser la contraindicación de toma de ibuprofeno en los alérgicos a salicilatos.

Una vez salvada la pregunta anterior. La segunda es si sabe para qué es el medicamento.

La tercera si sabe la posología y la duración del tratamiento. En el caso de que el paciente conteste negativamente, se procederá a entregar la información necesaria a paciente de la forma más inteligible para éste, incluso mediante informe escrito,

facilitando la educación sanitaria del paciente y su formación en uso racional del medicamento.

La cuarta y última pregunta será de interés por si el medicamento está cumpliendo los objetivos para los que se está utilizando.

A lo largo de las cuatro preguntas, el farmacéutico puede encontrar motivos para suspender la entrega del medicamento y derivar al médico, u ofrecer otros servicios clínicos, tal y como puede ser el de seguimiento farmacoterapéutico.

En el caso de que el farmacéutico haya indicado un tratamiento farmacológico autorizado, deberá evaluar el servicio prestado en los días siguientes a la indicación para asegurarse de la remisión del problema en el paciente, con lo que se habrían ahorrado visitas al médico, que se hubieran producido sin la intervención de un profesional como el farmacéutico. La entrevista posterior con el paciente deberá asimismo servir para, con los resultados obtenidos, mejorar la práctica del proceso de indicación, tanto en la fase de conocimiento del problema de salud como en la selección del medicamento idóneo. Esto hace que el proceso se retroalimente y se produzca su mejora continua a través de los resultados.¹⁴

3.10 Seguimiento farmacoterapéutico.

Actualmente se define seguimiento farmacoterapéutico (SFT) como “el servicio profesional que tiene como objetivo la detección de problemas relacionados con medicamentos (PRM), para la prevención y resolución de resultados negativos asociados a la medicación (RNM). Este servicio implica un compromiso, y debe proveerse de forma continuada, sistematizada y documentada, en colaboración con el propio paciente y con los demás profesionales del sistema de salud, con el fin de alcanzar resultados concretos que mejoren la calidad de vida del paciente”

El objetivo de este servicio es conseguir la máxima efectividad de los medicamentos que el paciente ha de utilizar.

En consecuencia, se debe centrar en algo tan sencillo y a la vez tan difícil como es garantizar que los medicamentos que toman los enfermos cumplen el objetivo para el que les fueron prescritos sin provocarles ningún efecto adverso, es decir, realizar una

adecuada provisión, seguimiento y control de la farmacoterapia. (Los servicios farmacéuticos en la comunidad,2013).¹⁴

3.10.1 Método Dáder de seguimiento farmacoterapéutico.

El método Dáder de seguimiento farmacoterapéutico es un procedimiento operativo sencillo que permite realizar SFT a cualquier paciente, en cualquier ámbito asistencial, de forma sistematizada, continuada y documentada. Su desarrollo permite registrar, monitorizar y evaluar los efectos de la farmacoterapia que utiliza un paciente, a través de unas pautas simples y claras.

El método Dáder se basa en obtener información sobre los problemas de salud y la farmacoterapia del paciente para ir elaborando la historia farmacoterapéutica. A partir de la información contenida en dicha historia se elaboran los estados de situación del paciente, que permiten visualizar el “panorama” sobre la salud y el tratamiento del paciente en distintos momentos del tiempo, así como evaluar los resultados de la farmacoterapia.

Consecuencia de la evaluación y del análisis de los estados de situación se establece un plan de actuación con el paciente, dentro del cual quedarán enmarcadas todas aquellas intervenciones farmacéuticas que se consideren oportunas para mejorar o preservar su estado de salud.

Aunque el método Dáder establece unas pautas básicas para la realización del SFT, este método se caracteriza por ser adaptable y ajustarse a las particularidades del ámbito asistencial donde se realice. (Los servicios farmacéuticos en la comunidad,2013)¹⁴

3.10.2 Etapas del método DADER de seguimiento farmacoterapéutico.

Oferta del servicio

A grandes rasgos, la oferta del servicio consiste en explicar, de forma clara y concisa, la prestación sanitaria que va a recibir el paciente: qué es, qué pretende y cuáles son sus principales características. Claramente, su propósito será captar e incorporar al paciente al servicio de SFT.

El destinatario ineludible de la oferta del servicio es el paciente. Es quien va a recibir la asistencia y, por tanto, quien debe tomar la decisión última de aceptar o no, la prestación que se le ofrece. Sin embargo, en ciertos escenarios asistenciales la oferta del servicio al paciente estará precedida por la oferta del servicio a otros profesionales sanitarios (generalmente médicos, responsables directos de la salud del paciente en el ámbito donde ejercen), que decidirán previamente si es conveniente proporcionarle un nuevo servicio sanitario. Esto ocurre en hospitales, en residencias socio sanitarias o en centros de atención primaria.

Sin duda, la farmacia comunitaria es el ámbito asistencial por antonomasia donde la oferta del servicio es realizada directamente al paciente. En este ámbito, el farmacéutico es el profesional sanitario más accesible y próximo al paciente, y no existe ningún miembro del equipo de salud, a excepción del propio paciente, que pueda interceder en la aceptación del servicio.

Generalmente, el servicio de SFT se ofrece cuando se percibe alguna necesidad de la paciente relacionada con sus medicamentos. Algunos motivos que pueden ponerla de manifiesto y dar lugar a la oferta del servicio son:

- El paciente consulta sobre algún medicamento, algún problema de salud, algún parámetro bioquímico o en referencia a algún informe sobre su salud.
- El farmacéutico recibe alguna queja sobre algún medicamento prescrito o detecta algún PRM durante el proceso de dispensación de medicamentos.
- El paciente expone alguna preocupación respecto a alguno de sus medicamentos o problemas de salud.
- El farmacéutico observa algún parámetro clínico que resulta ser un valor desviado de lo esperable para el paciente.
- El paciente solicita el servicio de SFT.

Entrevista farmacéutica: primera entrevista.

En resumen, las entrevistas constituyen un elemento imprescindible y fundamental para el desarrollo del SFT. Las entrevistas se realizarán tantas veces como se necesiten, es

decir, cada vez que se precise de la interacción comunicativa entre el farmacéutico y el paciente, por el motivo que sea.

Estado de situación.

El estado de situación es un documento que muestra, a modo de resumen, la relación de los problemas de salud y los medicamentos del paciente a una fecha determinada. Se trata de una herramienta que permite analizar una “foto del paciente” a una fecha concreta.

En general, el estado de situación se elabora con alguno de los siguientes fines:

- Evaluar la farmacoterapia del paciente.
- Visualizar el panorama sobre el estado de salud del paciente.
- Exponer un caso en una sesión clínica.

Fase de estudio.

La fase de estudio es la etapa que permite obtener información objetiva sobre los problemas de salud y la medicación del paciente. Se trata de encontrar la mejor evidencia científica disponible a partir de una búsqueda de la información, que se realizará con el mayor rigor posible, en las fuentes más relevantes y centrada en la situación clínica del paciente.

Durante el SFT se demanda información clínica concreta y actualizada porque:

- En muchas facetas de cualquier práctica clínica existen “lagunas” de conocimiento que deben ser identificadas y cubiertas.
- Los avances científicos deben incorporarse a la práctica asistencial.
- La toma de decisiones ha de estar apoyada en la evidencia científica.
- La información fácilmente accesible y con evidencia actualizada, es un estándar de calidad en la atención sanitaria.
- Se requiere de conocimiento asistencial (farmacéutico) que debe enfocarse desde la perspectiva de la farmacoterapia y no desde las ciencias médicas básicas.

En términos generales, la fase de estudio ha de aportar la información necesaria que permita:

- Evaluar críticamente la necesidad, la efectividad y la seguridad de la medicación que utiliza el paciente a una fecha determinada.
- Diseñar un plan de actuación con el paciente y el equipo de salud, que permita mejorar y/o preservar los resultados de la farmacoterapia de forma prolongada en el tiempo.
- Promover la toma de decisiones clínicas basada en la evidencia científica durante todo el proceso de SFT.

Fase de evaluación.

El objetivo de la fase de evaluación es identificar los resultados negativos asociados a la medicación que presenta el paciente (tanto aquellos manifestados como las sospechas de RNM).

La identificación de los resultados negativos asociados a la medicación se realiza mediante un proceso sistemático de preguntas, que ha sido modificado del propuesto por Fernández Llimós y col, Este proceso comienza por la primera línea del estado de situación que contenga celdas con medicación y su resultado será un listado con los distintos RNM detectados (siempre que haya alguno), que serán clasificados según lo estipulado en la clasificación de RNM.

El proceso de identificación de RNM se detalla a continuación

1. La primera premisa que ha de cumplir la farmacoterapia es que sea necesaria para el paciente. Es por ello, que la primera pregunta que se deba realizar sea: ¿es (o son) necesario(s) el (o los) medicamento(s)? Se trata de una pregunta para el conjunto de la farmacoterapia que trata un problema de salud y pretende indagar acerca del posible daño que pueda causar una farmacoterapia innecesaria.
2. Una vez se ha establecido que la farmacoterapia es necesaria, se ha de indagar acerca de su efectividad: ¿está(n) siendo efectivos(s) el (o los) medicamento(s)? Se entiende que la mejora de un problema de salud se debe a la acción conjunta de los medicamentos que lo están tratando. Es por ello que la valoración de la efectividad también se hace del conjunto de medicamentos que tratan el problema de salud.
3. Después de valorar la efectividad del medicamento(s), independientemente del resultado de esta valoración, se continuará valorando la seguridad de los

medicamentos. La evaluación de la seguridad de los medicamentos, a diferencia de como se ha evaluado la necesidad y la efectividad, se realizará de cada medicamento por separado. Esto es, porque los medicamentos, aunque fueran prescritos para actuar conjuntamente sobre el problema de salud, van a presentar un perfil de seguridad distinto entre sí. Es decir, cualquiera de ellos puede presentar un problema de seguridad que no presente los otros.

4. Hasta ahora se habrá evaluado una línea del estado de situación. Este proceso se repetirá tantas veces como líneas con problemas de salud tratados con medicamentos existan en el estado de situación.

Una vez se haya finalizado con todos estos problemas de salud tratados con medicamentos, se formulará la siguiente pregunta: ¿hay algún problema de salud que no esté siendo tratado farmacológicamente y no haya sido relacionado con alguno de los RNM identificados hasta el momento? En caso de existir estos problemas de salud, se determinará si son susceptibles de ser tratados con medicamentos y, en caso afirmativo, se valorará si la instauración de la farmacoterapia es necesaria en el momento actual. Si el resultado de esta segunda valoración también es positivo, entonces se habrá detectado un RNM asociado a no recibir un tratamiento farmacológico que necesita.

Fase de intervención: plan de actuación.

El objetivo de la fase de intervención es diseñar y poner en marcha el plan de actuación con el paciente. El plan de actuación es un programa de trabajo continuado en el tiempo, diseñado en conjunto con el paciente, en el que quedarán fijadas las diferentes intervenciones farmacéuticas que van a emprenderse para mejorar o preservar el estado de salud del paciente.

Una intervención farmacéutica es cualquier “acción (actividad), que surge de una toma de decisión previa, y que trata de modificar alguna característica del tratamiento, del paciente que lo usa o de las condiciones presentes que lo envuelven”. Su finalidad será:

1. Resolver o prevenir los RNM.
2. Preservar o mejorar los resultados positivos alcanzados.
3. Asesorar o instruir al paciente. (Los servicios farmacéuticos en la comunidad,2013)¹⁴

Pasos para diseñar el plan de actuación.

El diseño del plan de actuación consta de los siguientes pasos:

1. Definir objetivos.
2. Priorizar los objetivos.
3. Determinar las intervenciones farmacéuticas.
4. Planificar las intervenciones farmacéuticas.

3.11 Resultados de la atención farmacéutica

El objetivo de la atención farmacéutica es mejorar la calidad de vida de cada paciente a través de resultados definidos en la terapia medicamentosa. Los resultados buscados son:

- ✓ La cura de una enfermedad del paciente.
- ✓ La eliminación o la reducción de sintomatología.
- ✓ La detención o la disminución del progreso de la enfermedad.
- ✓ La prevención de una enfermedad o de una sintomatología. (Los servicios farmacéuticos en la comunidad,2013)¹⁴

3.12 Relación ética entre los servicios farmacéuticos y los usuarios / pacientes

El cumplimiento de la atención farmacéutica también tiene implicaciones por la ética y la calidad de los servicios, entre los derechos y responsabilidades de los pacientes en lo que se refiere a la atención farmacéutica ofrecida tenemos:

- Ser tratado con dignidad.
- Ser atendido por un farmacéutico a quien puedan identificar por su nombre.
- Recibir servicios farmacéuticos en una farmacia que cumpla con los estándares de mejores prácticas farmacéuticas.
- Espere el mayor grado de honestidad de su farmacéutico al procesar su solicitud.
- Recibir asesoramiento sobre el uso adecuado de los medicamentos.

- Recibir la medicación correcta y en la cantidad correcta.
- Recibir medicamentos seguros, de calidad y eficaces.
- Poder quejarse o expresar una necesidad.
- Participar en la toma de decisiones sobre los problemas que afectan su salud y su medicamento.
- Obtenga una segunda opinión.

Al mismo tiempo, los pacientes también tienen responsabilidades:

- Sea razonable y cortés.
- Ayudar a su farmacéutico a cumplir con los requisitos legales en materia de medicamentos.
- Use los medicamentos con cuidado.
- Comunicar cualquier problema que pueda surgir con su medicación. (Guidelines for the development of pharmaceutical services in primary health care, Washington, 2011) ⁹

3.13 Existen dos componentes que deben tenerse en cuenta siempre que se discuta sobre atención farmacéutica:

- Los farmacéuticos deben disponer del tiempo necesario para determinar los deseos, las preferencias y las necesidades del paciente relacionadas con su salud.
- Deben comprometerse a continuar la atención una vez iniciada. (Los servicios farmacéuticos en la comunidad, 2013) ¹⁴

IV DISEÑO METODOLÓGICO.

4.1 Tipo de estudio:

El tipo de estudio que se utilizó fue Retrospectivo, no experimental de tipo descriptivo, mediante el cual se especificó las características y eventos detallados en los pacientes que asistieron y al personal que labora en farmacia Farmacenter, león. Es de corte transversal ya que la recolección de datos se realizó en un momento determinado para una muestra definida.

4.2 Área de estudio:

Farmacia privada Farmacenter de la ciudad de León.

4.3 Universo y muestra:

Universo y muestra fueron 1 regente, 3 auxiliares y 93 pacientes que asistieron al establecimiento con o sin prescripción médica durante el periodo de estudio en farmacia Farmacenter-león

4.4 Tipo de Muestreo:

De tipo aleatorio simple (probabilístico), cada paciente que asistió al establecimiento tuvo la misma probabilidad de participar en el estudio, así como el personal que labora en la farmacia.

Para el desarrollo de la recolección de datos dado el tipo de muestreo se atendieron los 3 turnos de la farmacia (mañana, tarde y noche), por un periodo de 3 días con el fin de garantizar una muestra variada.

4.5 Fuentes de información:

Fuentes primarias: Lista de chequeo, encuesta aplicada a pacientes y personal de farmacia.

Fuentes secundarias: Artículos científicos, trabajos e investigaciones.

4.6 Métodos e instrumento de recolección de datos

- La Observación: Se realizó a través de una lista de chequeo ya que de acuerdo al estudio es de interés verificar el proceso de dispensación por parte del personal que labora en el establecimiento. La observación es un método práctico en el cual se tiene

la oportunidad de interactuar con los individuos y su ambiente sin necesidad de ejercer una presión.

- Encuesta: Se utilizó este tipo de encuesta de acuerdo a los objetivos de la investigación, fueron desarrolladas por medio de un cuestionario estructurado de manera que los pacientes y el personal pudieron elegir sus respuestas sin intervención del encuestador, esto brinda mayor fiabilidad a los resultados.

4.7 Procesamiento y análisis de la información.

Para el procesamiento de la información se hizo uso de la herramienta Microsoft Office Excel, el cual fue de utilidad para la síntesis de la información permitiendo una amplia visualización de todos los resultados que se obtuvieron y de esta manera reflejarlos en tablas y gráficos.

4.8 Variables

1. Sociodemográficas

- Edad
- Sexo
- Procedencia

2. Rol del Regente.

3. Rol del Auxiliar

4. Calidad de vida del paciente.

5. Nivel del cumplimiento del proceso de dispensación.

6. Satisfacción de la atención de acuerdo al paciente.

7. Calidad de la atención farmacéutica.

4.9 Cruce de Variables

- Edad Vs Sexo.
- Procedencia Vs Calidad de vida del paciente.
- Satisfacción de la atención farmacéutica de acuerdo al paciente Vs Calidad de atención Farmacéutico.
- Rol del regente Vs Nivel de cumplimiento del proceso de dispensación.
- Rol del auxiliar vs Nivel de cumplimiento del proceso de dispensación.

4.10 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDIDAS
Edad	Tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento.	18-28 29-39 40-50 51-61 62- a más	Número Porcentaje
Sexo	Conjunto de características biológicas, físicas, fisiológicas y anatómicas que definen a los seres humanos como hombre y mujer.	Femenino Masculino	Número Porcentaje
Procedencia	Es cualquier lugar del que se indique o proceda una persona, cosa o alimento.	Urbana Rural	Número Porcentaje
Rol del regente	Son las actividades que realiza el farmacéutico en dependencia a su administración. (según la Ley 292, ley de medicamentos y farmacias de Nicaragua).	Realiza la atención al público a través de la dispensación de las recetas e información necesaria para el uso del medicamento. Adquiere, tiene, custodia y expende medicamentos registrados incluyendo estupefacientes, psicotrópicos y demás	Número Porcentaje

		<p>sujetos a controles legales especiales.</p> <p>Mantiene un sistema de almacenamiento de los medicamentos que aseguren su conservación, estabilidad y calidad.</p> <p>Capacita al personal auxiliar y supervisa el correcto desempeño de sus funciones.</p> <p>Retira de circulación los medicamentos a la fecha de su vencimiento.</p> <p>Mantiene al día los registros de estupefacientes y psicotrópicos</p> <p>Garantiza que el funcionamiento y las actividades se desarrollen en la farmacia dentro del marco legal vigente</p> <p>Garantiza que en la farmacia no se expendan medicamentos sin registros sanitarios, vencidos, alterados,</p>	
--	--	--	--

Valoración de la calidad de atención farmacéutica en farmacia Farmacenter, León, Enero-Julio 2021.

		fraudulentos falsificados.	o
Rol del auxiliar	Son las actividades que realiza el auxiliar de farmacia en conjunto con el farmacéutico orientadas a la atención al paciente.	Atención al paciente Interpretación de la receta Dispensación y orientación de medicamentos.	Número Porcentaje
Calidad de vida del paciente	Calidad de Vida es el resultado de la compleja interacción entre factores objetivos y subjetivos; los primeros constituyen las condiciones externas: económicas, sociopolíticas, culturales, personales y ambientales que facilitan o entorpecen el pleno desarrollo del hombre, de su personalidad; los segundos están determinados por la valoración que el sujeto hace de su propia vida.	Alimentación saludable Realiza ejercicio físico. Ingresos económicos. -labora -pensionado -otros ingresos	Número Porcentaje

Valoración de la calidad de atención farmacéutica en farmacia Farmacenter, León, Enero-Julio 2021.

<p>Calidad de atención Farmacéutica.</p>	<p>La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos del paciente más allá de los que éste puede o espera. Es satisfacer las necesidades del cliente de manera consciente en todos los aspectos.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Personal calificado.</p> <p>Cortesía.</p> <p>Fiabilidad.</p> <p>Calidad de Comunicación.</p>	<p>Número</p> <p>Porcentaje</p>
<p>Nivel de cumplimiento del proceso de dispensación.</p>	<p>es el acto farmacéutico que va desde la recepción de la prescripción médica hasta la entrega de los medicamentos al paciente.</p>	<p>Recepción y revisión de la prescripción.</p> <p>Interpretación y verificación de la prescripción</p> <p>Preparación y etiquetado del medicamento</p> <p>Registro del medicamento dispensado</p>	<p>Número</p> <p>Porcentaje</p>

Valoración de la calidad de atención farmacéutica en farmacia Farmacenter, León, Enero-Julio 2021.

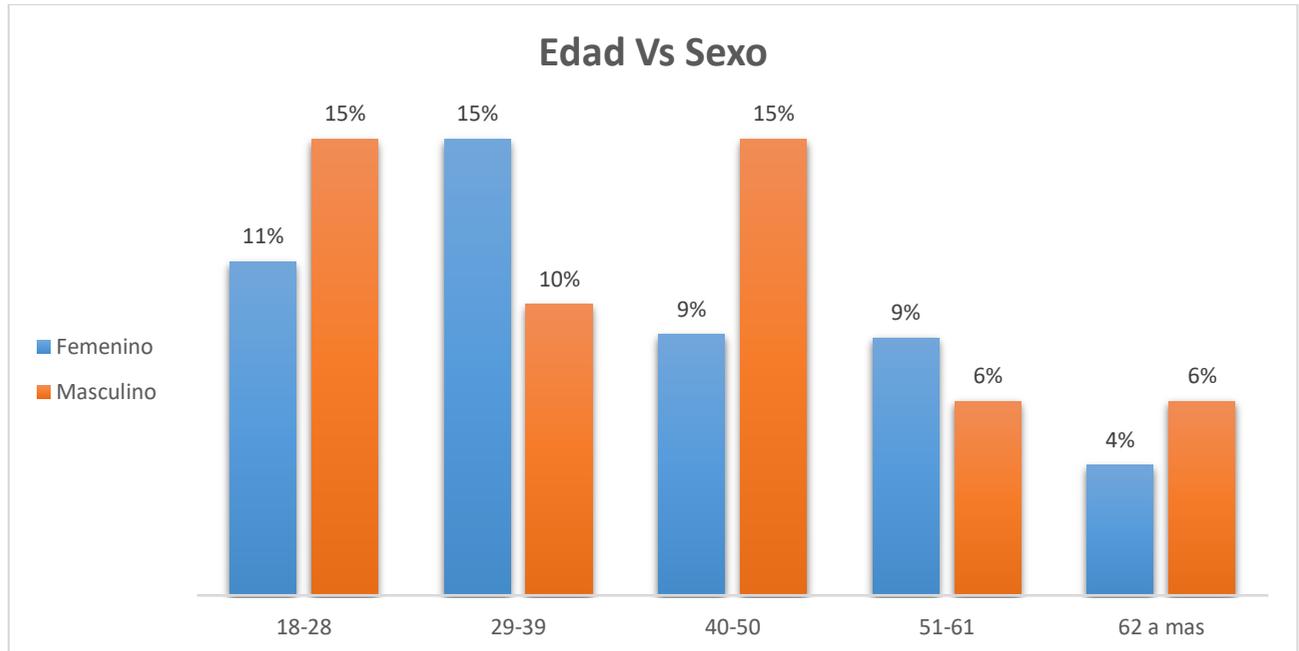
		Entrega con información al paciente y aconsejar si es necesario	
Satisfacción de la atención farmacéutica de acuerdo al paciente.	Se entiende por satisfacción del paciente a la evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención farmacéutica recibida.	Comunicación objetiva y coherente al usuario. Empatía en la atención al paciente. Brinda otras alternativas terapéuticas.	Numero Porcentaje

4.11 Consideraciones éticas

- Como regla de oro se mantuvo el anonimato de los nombres e información correspondiente de cada persona, para evitar cualquier mal entendido y de igual forma lo más importante que es asegurar la integridad de cada paciente o participante del estudio.
- Se contó con un sistema de codificación para la información de los pacientes.
- Se tuvo siempre presente el mayor grado de respeto y responsabilidad hacia todas las personas que fueron parte de este estudio de investigación.
- Como parte de la ética de cada uno de nosotros como investigadores y futuros profesionales de la salud, y sobre todo como seres humanos, en esta investigación se tomó en cuenta la voluntad de participar de cada paciente en el estudio lo cual hizo más confiable y válida el desarrollo de la investigación.
- Los datos obtenidos fueron únicamente utilizados para la realización de este estudio.

V RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

Grafico N°1: Edad Vs Sexo



Fuente: Encuestas realizadas a la población.

Gráfico n°1 describe las características de la población en estudio edad y sexo.

Discusión grafico N°1

De acuerdo a los resultados obtenidos de este 52%: Sexo masculino

Un **15%** se encuentra entre las edades de 18-28 años de edad, el **10%** se encuentran las edades de 29 -39, **15%** entre las edades de 40- 50, un **6%** entre las edades de 51- 61 y un **6%** entre los 62 a más años de edad.

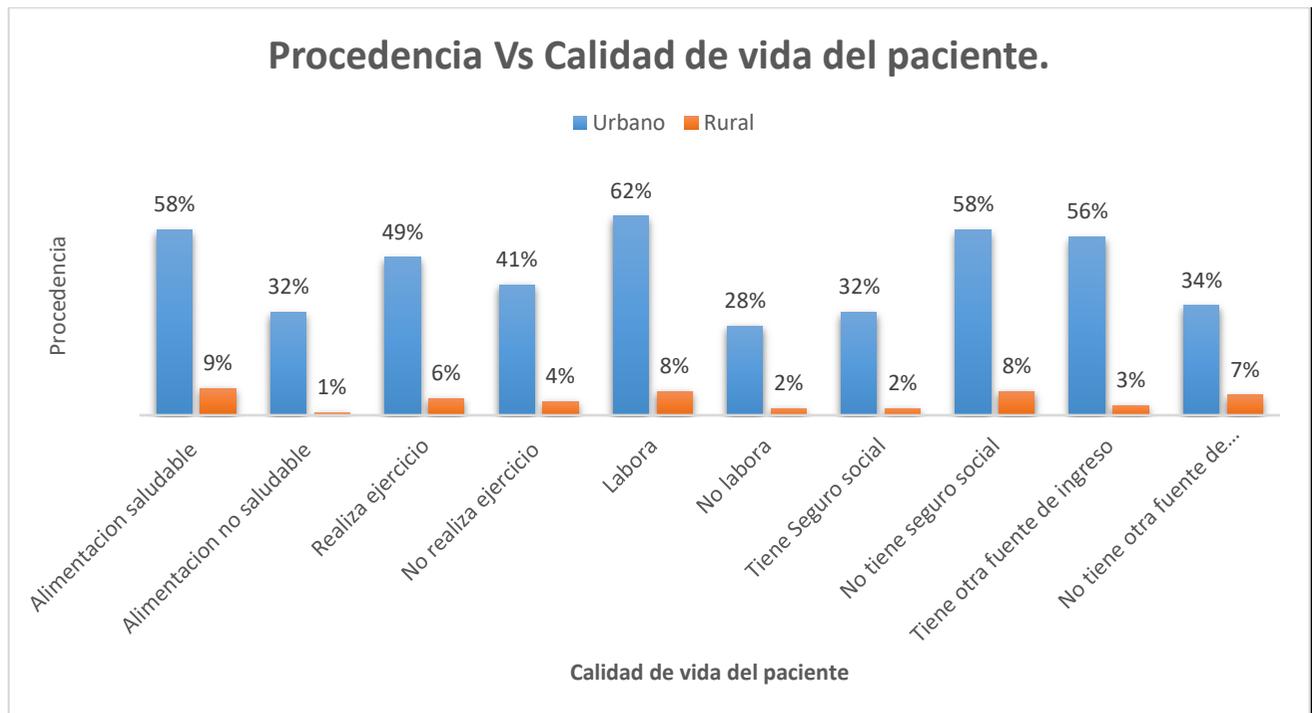
Hombres entre rango de edad 18-28 y de 40-50 años son los que asistieron mayormente.

Del 48% Mujeres

El **11%** corresponde a las edades de 18-28, en el **15%** se encuentran las edades de 29 -39, el **9%** equivale al rango de edades de 40- 50, **9%** entre las edades de 51- 61 y el **4%** entre la edad de 62 años a más.

Mujeres entre el rango de edad 29-39 años son las que asistieron mayoritariamente a Farmacenter.

Grafico N°2 Procedencia Vs Calidad de vida del paciente.



Fuente: Encuestas realizadas a la población.

Gráfico n°2 describe las características sociodemográficas y la calidad de vida del paciente.

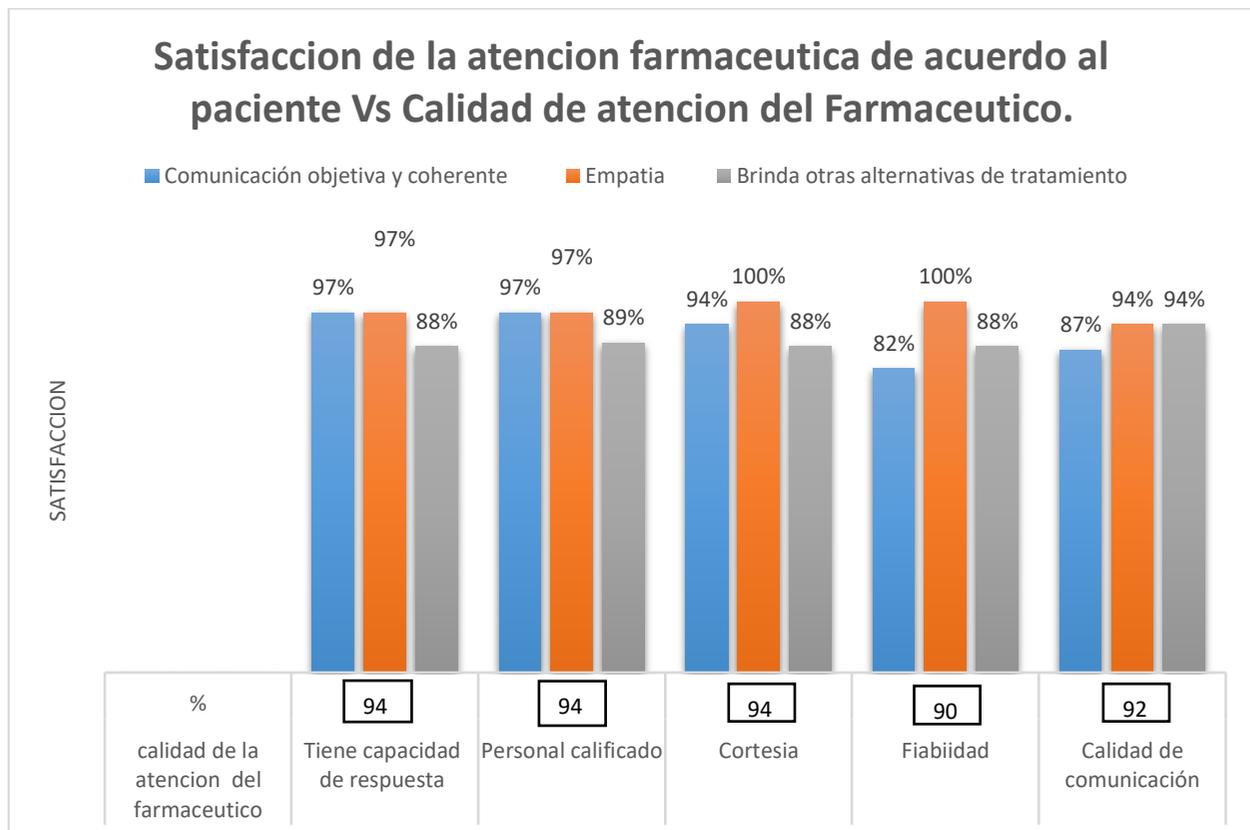
Discusión del gráfico N°2

Conforme a los datos obtenidos el 90% de los pacientes que asistieron a la farmacia en el período de estudio proceden de la zona urbana y el 10% de la zona rural.

Dado estos resultados obtenemos que los pacientes de la zona urbana en cuanto a la calidad de vida el 58% tiene una alimentación saludable, el 32% no tiene una alimentación saludable, en el área rural el 9% goza de una alimentación saludable, el 1% no goza de alimentación saludable. El 49% de la zona urbana realiza ejercicio físico, el 41% no realiza ejercicio físico. El 6% del área rural realiza ejercicio físico, en cambio el 4% no realiza. El 62% de la zona urbana labora, un 28% no labora, en la zona rural el

8% labora y un 2% no labora. En la zona urbana el 32% goza de seguridad social y el 58% no goza de seguridad social, en la zona rural el 2% goza seguro social y el 8% no goza con seguro social. En la zona urbana un 56% tiene otra fuente de ingreso aparte de su trabajo y el 34% no tiene otra fuente de ingreso. En el área rural el 3% cuenta con otra fuente de ingreso, en cambio el 7% no tiene otra fuente de ingreso.

Gráfico N° 3 Satisfacción de la atención farmacéutica de acuerdo al paciente Vs Calidad de atención del Farmacéutico.



Fuente: Encuesta realizada a la población.

Gráfico n°3 describe el nivel de satisfacción de la población en estudio conforme a la calidad de atención del farmacéutico.

Discusión del gráfico N°3

De acuerdo al gráfico el 93% de la población encuestada expresa sentirse satisfecho con la calidad de atención farmacéutica recibida, mientras que el 7% expresa no estarlo.

Tabla N°1 Rol del regente Vs Nivel de cumplimiento del proceso de dispensación.

Rol del regente	Cumple	No cumple
Atención al público, dispensación de las recetas, información necesaria.	X	
Adquiere, tiene, custodia y expende medicamentos registrados incluyendo estupefacientes, psicotrópicos y demás sujetos a controles legales especiales.	X	
Mantiene un sistema de almacenamiento de los medicamentos que aseguren su conservación, estabilidad y calidad	X	
Capacita al personal auxiliar y supervisa el correcto desempeño de sus funciones	X	
Retira de circulación los medicamentos a la fecha de su vencimiento.	X	
Mantiene al día los registros de estupefacientes y psicotrópicos.	X	
Garantiza que el funcionamiento y las actividades se desarrollen en la farmacia dentro del marco legal vigente.	X	
Garantiza que en la farmacia no se expendan medicamentos sin registros sanitarios, vencidos, alterados, fraudulentos o falsificados.	X	
Porcentaje	100%	

Fuente: Encuesta realizada al Regente farmacéutico

La tabla N° 1 describe las funciones del regente farmacéutico y el cumplimiento del proceso de dispensación.

Discusión de la tabla N°1

Según los datos obtenidos, el regente conoce y cumple en un 100% sus funciones en la administración de la farmacia y en el proceso de dispensación.

Tabla N°2 Rol del auxiliar Vs Nivel de cumplimiento del proceso de dispensación.

Rol del auxiliar	Aux 1		Aux 2		Aux 3	
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
Recepción y revisión de la prescripción	X		X		X	
Interpretación y verificación de la prescripción.	X			X	X	
Preparación y etiquetado del medicamento.	X		X		X	
Registro del medicamento dispensado.	X		X		X	
Entrega con información al paciente y aconseja si es necesario.	X		X		X	
Total %	100%		80%		100%	

Fuente: Encuesta realizada al personal.

La tabla N°2 describe el rol de los auxiliares y el cumplimiento del proceso de dispensación.

Discusión de la tabla N°2

En la tabla se muestra que funciones cumplen y que funciones no cumplen los auxiliares de la farmacia, de los cuales 2 de ellos cumplen al 100% con el proceso de dispensación, sin embargo, se muestra deficiencia de cumplimiento en 2 auxiliar, este cumple con 4 de los 5 parámetros a valorar, según normativa de nuestro país Ley 292, ley de medicamentos y farmacias.

VI CONCLUSION.

Luego de haber realizado el análisis y discusión de los resultados de estudio sobre la calidad de atención farmacéutica en Farmacia Farmacenter, León, enero-Julio 2021, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

En el establecimiento encuestado los usuarios que más asistieron a dicha farmacia el 52% pertenece al sexo masculino y el 48% pertenece al sexo femenino, siendo así que los rangos etarios que predominan del género femenino con el 15% son entre la edad de 29-39 y del sexo masculino los grupos etarios de 18-28 y de 40-50 años de edad con 15% cada grupo para un total del 30%, se concluye que los pacientes que asistieron mayormente a la farmacia son de la zona urbana con un 90% y el 10% son originarios de la zona rural.

El regente y auxiliares que laboran en Farmacenter León según los encuestado, observado y evaluado por medio de la lista de chequeo se concluyó que poseen conocimiento de sus funciones según las normativas vigentes del país, colaborando así en una mejora de la calidad de vida del paciente y la prevención de enfermedades.

El nivel de cumplimiento del regente es excelente ya que conoce y cumple al 100% con cada uno de los pasos del proceso de dispensación, en lo que respecta al nivel de cumplimiento del proceso de dispensación de los auxiliares 2 de ellos cumplen con todos los pasos del proceso de dispensación y 1 omite el 2do paso de dicho proceso siendo este "Interpretación y verificación de la prescripción", incidiendo esto de forma negativa en la comprensión adecuada del paciente para usar los medicamentos y lograr un estado óptimo de salud; por lo tanto el nivel de cumplimiento del proceso de dispensación según las normativas vigentes de nuestro país Ley 292 y el manual de las buenas prácticas de dispensación es deficiente dado que se cumple solo el 99% del proceso.

En relación al nivel de satisfacción de la población con la calidad de atención farmacéutica brindada por la farmacia detallo que el 93% de los pacientes están satisfecho con la atención recibida, el 7% muestra no estar satisfecho con la calidad de

Valoración de la calidad de atención farmacéutica en farmacia Farmacenter, León, Enero-Julio 2021.

atención; aseverando que el personal no tiene capacidad de respuesta, no está calificado y existe poca comunicación farmacéutico-paciente.

VII RECOMENDACIONES.

El regente farmacéutico y auxiliar de farmacia Farmacenter.

- Que el regente y auxiliares se apropien más del tema sobre la calidad de atención, el proceso de dispensación y las buenas prácticas en farmacia; para lograr una mejora en los servicios de dispensación e indicación farmacéutica.
- El Farmacéutico supervise al personal auxiliar para verificar que la información que se le proporciona a los pacientes es la indicada y así mejorar la calidad de atención, prevención de las enfermedades y promover el uso racional de medicamentos.
- Es fundamental, que el responsable de farmacia realice capacitaciones con evaluaciones para detectar los problemas que se presentan durante el proceso de dispensación, para así trabajar en la mejora continua del ejercicio profesional y promover en los auxiliares la importancia de esta función farmacéutica en beneficio de los pacientes que asisten al establecimiento.

Al ente regulador MINSA.

- Crear áreas específicas de supervisión sólo para farmacias con personal calificado para ser más frecuentes en las visitas a los establecimientos tomando en cuenta la demanda del servicio y valorando como es la calidad de la atención que se brinda a los pacientes.

A la universidad.

- Realizar estudios continuos sobre la calidad de atención farmacéutica debido a las constantes aperturas de farmacias en los últimos años.
- La carrera de farmacia en coordinación con el MINSA, desarrolle capacitaciones continuas al personal de las diferentes farmacias de la ciudad de León y así evitar problemas relacionados con los medicamentos para contribuir con el cumplimiento del proceso de dispensación, optimizar los recursos y mejorar la calidad de vida del paciente.

A pacientes

- Solicitar información que considere necesaria, al adquirir un medicamento en farmacia.

Valoración de la calidad de atención farmacéutica en farmacia Farmacenter, León, Enero-Julio 2021.

- Seguir las indicaciones que le brinda el farmacéutico, al momento de la dispensación.

VIII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Almarsdottir, A. Granas,A.Blondal ,A. (2019). Educación, práctica e investigación en farmacia clínica , Atención farmacéutica: un concepto central en la atención al paciente.Science Direct journals & Books.z.Recuperado de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128142769000039>
2. Almarsdottir, A, Granas,A.Blondal ,A. (2019). Educación, práctica e investigación en farmacia clínica ,Perspectivas clinicas y sociales de los servicios de farmacia.Science Direct journals & Books. Recuperado de:

<https://www.sciencedirect.com/topics/medicine-and-dentistry/pharmaceutical-care>
3. Jun,M(2002).Buenas prácticas farmacéuticas en la farmacia oficial (comunitaria). Recuperado de:

http://www.anmat.gov.ar/fna/buenas_practicas_farmac_farmacia_oficial.pdf
4. Castro,E. Rodríguez, G (2013) Atención farmacéutica brindada a usuarios que asisten a las farmacias privadas del centro y noreste de la ciudad de León, Enero – Mayo2013. Recuperado de:

<http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/retrieve/1292>
5. Correr, C. de Castro, M (2007). Atención Farmacéutica en farmacias comunitarias: Práctica e investigación en Brazil. Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/6171876_Pharmaceutical_Care_in_Community_Pharmacies_Practice_and_Research_in_Brazil
6. Diccionario Pequeño Larousse en color. Ramón García Pelayo y Gross. 17 edición. Pág. 532
7. El papel del farmacéutico en el sistema de atención de salud. grupo de consulta de la OMS. Ginebra: OMS; 1990. Recuperado de:

http://www.paho.org/bra/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=795&Itemid=423

8. Foro AF-FC. Guía Práctica para los Servicios de Atención Farmacéutica en la Farmacia Comunitaria. Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos; 2010. Recuperado de:

http://www.portalfarma.com/Inicio/atencionfarmaceutica/forofarmaciacomunitaria/Documents/ATFC_Guia%20FORO.pdf

9. Guidelines for the Development of Pharmaceutical Services in Primary Health Care, Washington, June (2011). Recuperado de:

<https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2011/PAHO-Guide-to-Pharmaceutical-Services-in-PHC.pdf>

10. Gutiérrez, R, Guevara, Y. Cumplimiento de Buenas prácticas de dispensación en las principales farmacias privadas del departamento de León en el periodo septiembre, 2019 - mayo, 2020. Recuperado de:

<http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/8036/1/245269.pdf>

11. Heppler CD. Strand I. M. Opportunities and responsibilities in Pharmaceuticals Care. Am. J Pharm 1990; pagina 533-543

12. Huey, S.Thomas,D.Zachariah,S.Cooper,J(2019) Educación ,practica e investigación en farmacia clínica, información sobre medicamentos y farmacovigilancia. Recuperado de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128142769000064>

13. Ley No 292 “Ley de Medicamentos y Farmacias” Ministerio de salud. República de Nicaragua.,1998.

14. Los servicios farmaceuticos en la comunidad ,una guia para los farmaceuticos en la prestacion de sus servicios.Leon,Nicaragua (2013).

15. M.J.Faus.Atención Farmacéutica como respuesta a una necesidad social. (1999).De Portal de revistas de la Universidad de Granada. Recuperado de:

<https://core.ac.uk/display/268375000>

16. MK Hindi A, Schafheutle E, y Jacobs Sally, (2017) Perspectivas del público y del paciente sobre las farmacias comunitarias en el Reino Unido: una revisión sistemática. Recuperado de:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5867331/>

17. Morak, s. Vogler, S. Walser, S, Kijlstra, N. (2010). Understanding the pharmaceutical care concept and applying it in practice. Vienna: Gesundheit Österreich GmbH. Recuperado de:

<http://digicollection.org/hss/documents/s17149e/s17149e.pdf>

18. Novaes MR Garbi, F. Lolas, Quezada A. Ética y Farmacia. Una Perspectiva Latinoamericana (2009). DeResearch Gate. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/275410343_Etica_y_Farmacia_Una_perspectiva_Latinoamericana

19. OMS. FIP. Desarrollo de la práctica de farmacia Centrada en la atención del paciente. Ginebra: OMS; 2006 [acceso 8 Jun 2016]. Recuperado de:

<http://www.aefasocial.org/descargas/areas/cientifica/DevelopingPharmacyPracticeES.pdf>

20. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed. --.).

21. Sedeño Argilagos C. Publicaciones sobre el uso racional de medicamentos en la Revista Cubana de Farmacia 1996-2010. Revista Cubana de Farmacia. 2012 [citado 7 Jun 2016]. Recuperado de:

<http://www.medigraphic.com/pdfs/revcubfar/rcf-2012/rcf121a.pdf>

22. Ud Din, Z. Shane, L. (2018) Aspectos sociales y administrativos de la farmacia en países de ingresos bajos y medios. Política farmacéutica : síntesis, temas y direcciones futuras. Recuperado de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B978012811228100025X>

23. Venable G, Jean, Owen. James, Page Alexis, y Gatewood, S (2019) Innovación en la práctica de farmacia basada en la comunidad y el papel del farmacéutico en la comunidad en los Estados Unidos. Recuperado de:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6789634/>

IX ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de recolección a pacientes.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, UNAN-LEON
ENCUESTA DIRIGIDA A PACIENTES QUE ASISTEN A FARMACIA FARMACENTER LEON, NCARAGUA



Somos estudiantes de la carrera de farmacia, el presente cuestionario se realiza con el fin de recolectar datos para nuestro tema investigativo, en el cual abordamos la calidad de la atención farmacéutica, para tal efecto pedimos su colaboración de manera voluntaria para conocer su opinión en relación al servicio que le brinda farmacia Farma Center, León haciendo énfasis en las consideraciones éticas, que los datos proporcionados son de confidencialidad y para carácter únicamente de investigación.

Edad

Procedencia

Urbana

Rural

Sexo.

Masculino

Femenino

A continuación, se presentan una serie de preguntas para conocer su opinión, marque ✓ la concerniente según su perspectiva.

1. De acuerdo a la calidad de vida que lleva actualmente, seleccione todo lo que sea aplicable

Alimentación saludable

Realiza ejercicio físico

Labora

Goza de seguro social

Tiene otra fuente de ingresos

2. Cuál de las siguientes actividades realiza usted para evitar el desarrollo o progreso de enfermedades.

Chequeo médico periódicamente

Acude al médico cuando siente algún síntoma

Cumple con el tratamiento prescrito

Practica la automedicación

3. Considera que farmacia farmacenter cuenta con un personal con las siguientes características

Capacidad de respuesta al momento de resolver dudas de medicamentos.

Personal con habilidades y conocimientos necesarios que lo consideran calificado para la atención del establecimiento

Personal amable y atiende con educación

Personal Fiable

Personal se expresa de manera que usted entiende con facilidad (Calidad de comunicación)

4. Se siente satisfecho con la atención brindada en farmacia farmacenter

Si

No

5. Si su respuesta anterior fue un si, por cuál de los siguientes enunciados considera recibe atención satisfactoria

La comunicación del personal es objetiva y coherente al momento de la atención

El personal ha mostrado empatía con usted al momento de llegar con un síntoma o dolencia

Brinda otras alternativas de tratamiento

6. Si su respuesta fue un no, por cuál de los siguientes enunciados considera no está recibiendo una atención satisfactoria.

La comunicación del personal no es objetiva y coherente al momento de la atención

El personal no ha mostrado empatía con usted al momento de llegar con un síntoma o dolencia

No le brinda otras alternativas de tratamiento

Anexo 2 instrumento de recolección de datos encuesta al personal

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, UNAN-LEON
ENCUESTA DIRIGIDA A PERSONAL QUE LABORA EN FARMACIA FARMACENTER LEON, NCARAGUA



Somos estudiantes de la carrera de farmacia, el presente cuestionario se realiza con el fin de recolectar datos para nuestro tema investigativo, en el cual abordamos la calidad de la atención farmacéutica, para tal efecto pedimos su colaboración de manera voluntaria para conocer su opinión en relación al servicio que brinda farmacia Farma Center León haciendo énfasis en las consideraciones éticas, que los datos proporcionados son de confidencialidad y de carácter investigativo.

Cargo en la Farmacia:

Regente

Dependiente Farmacéutico/ Auxiliar

A continuación, se presentan una serie de preguntas para conocer su opinión, marque ✓ la concerniente según su perspectiva.

1. De acuerdo a su cargo en la farmacia, ¿Conoce usted sus funciones?

Sí No

2. ¿Cómo considera usted su comunicación con los pacientes?

Mala Regular Buena Muy buena

3. Está capacitado para orientar la farmacoterapia en grupos de pacientes que requieren de cuidados especiales (niños, adulto mayor, riesgo cardiovascular, diabetes, embarazo, lactancia)

Si No

4. ¿Qué elementos del proceso de dispensación pone en práctica con los pacientes que asisten al establecimiento?

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

Todas las anteriores

5. Orienta a los pacientes sobre el uso correcto de sus medicamentos en cuanto a dosis, vía y métodos de administración.

Sí No

6. ¿Resuelve dudas y consultas sobre medicación?

Sí No

7. ¿Promueve el uso racional de los medicamentos al momento de la dispensación?

Si No

8. ¿Cómo considera el tiempo de su atención a recetas?

Mala Regular Buena Muy buena

9. ¿Investiga de manera independiente o realiza actualización de conocimientos sobre nuevos fármacos?

Si No

10. ¿Las instalaciones de farmacia son ordenadas y cuentan con mobiliarios adecuados para la atención de los pacientes??

Si No

11. ¿Conoce cómo llevar el seguimiento farmacoterapéutico en un paciente?

Si No

12. ¿Se realizan seguimientos fármaco terapéuticos a los pacientes que asisten a la farmacia?

Si No

13. Se realizan capacitaciones periódicamente al personal

Si No

14. Cuales de estas actividades pone usted en practica?

- Realiza la atención al público a través de la dispensación de las recetas e información necesaria para el uso del medicamento, lo que incluye indicaciones, contraindicaciones, efectos secundarios e interacciones medicamentosas.
- Adquiere, tiene, custodia y expende medicamentos registrados incluyendo estupefacientes, psicotrópicos y demás sujetos a controles legales especiales.
- Mantiene un sistema de almacenamiento de los medicamentos que aseguren su conservación, estabilidad y calidad.
- Capacita al personal auxiliar y supervisa el correcto desempeño de sus funciones.
- Retira de circulación los medicamentos a la fecha de su vencimiento.
- Mantiene al día los registros de estupefacientes y psicotrópicos
- Garantiza que el funcionamiento y las actividades se desarrollen en la farmacia dentro del marco legal vigente
- Garantiza que en la farmacia no se expendan medicamentos sin registros sanitarios, vencidos, alterados, fraudulentos o falsificados.
- Realiza la atención a los pacientes.
- Colaborar con el farmacéutico en las actividades orientadas al proceso de dispensación
- Mantenimiento de las zonas de trabajo en orden y aseo.
- Lleva el control de stock de medicamentos y demás productos.
- Controlar las fechas de vigencia de los medicamentos, y reportar con antelación la proximidad de los vencimientos.

Valoración de la calidad de atención farmacéutica en farmacia Farmacenter, León, Enero-Julio 2021.

- Dispensa medicamentos y orienta al paciente sobre la manera correcta de uso.
- Conoce las distintas formas farmacéuticas y las vías de administración de los medicamentos.
- Almacena correctamente los medicamentos según las normas de conservación.
- Conoce las tareas administrativas de la Farmacia.
- Identifica y reporta los medicamentos de mayor rotación en el inventario.
- Mantiene un registro y control de los medicamentos de control y sustancias tóxicas conservando las normas establecidas para tal fin.
- Mantiene un ambiente laboral sano y optimiza las relaciones humanas con pacientes y compañeros de trabajo.
- Todas las anteriores

Anexo N° 3 Lista de chequeo



I Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-LEÓN

Lista de chequeo para valorar la calidad de la Atención farmacéutica en la asistencia al paciente en farmacia Farmacenter.

ítem	Aspectos generales	Si	No
1	Farmacéutico dispone de tiempo necesario para atender necesidades del paciente relacionadas con la salud		
2	Farmacéutico brinda opinión sobre selección de la terapia con medicamentos como dosis, vías y métodos de administración.		
3	Toma en cuenta el no uso de determinados medicamentos por condición de enfermedad del paciente		
4	Informa y aconseja sobre adecuada utilización del medicamento		
	Del servicio de dispensación		
5	Entrega el medicamento o producto en condiciones optimas		
6	Hace énfasis en el cumplimiento del régimen de dosificación		
7	Hace reconocimiento de las reacciones adversas potenciales		
8	Hace saber condiciones de conservación del medicamento o producto		
	Entorno del servicio de dispensación		
9	Personal mantiene la higiene y vestimenta limpia		
10	Ambiente en el establecimiento se encuentra limpio y cómodo para los pacientes		

Valoración de la calidad de atención farmacéutica en farmacia Farmacenter, León, Enero-Julio 2021.

11	Área de estantería, almacenamiento y otras superficies utilizadas durante el trabajo están limpias		
Proceso de dispensación			
12	Recepción y revisión de la prescripción		
13	Interpreta y verifica la prescripción		
14	Prepara y etiqueta el medicamento		
15	Registra el medicamento dispensado		
16	Entrega con información al paciente y aconsejar si es necesario.		

Anexo N° 4 Tabulación de resultados

Tabla N° 1 Edad Vs Sexo

Edad	Sexo			
	Femenino		Masculino	
	N°	%	N°	%
18-28	10	11	14	15
29-39	14	15	9	10
40-50	8	9	14	15
51-61	8	9	6	6
62 a mas	4	4	6	6
Total	44	48%	49	52%

Fuente encuesta aplicada a la población

Tabla N°2 Procedencia Vs Calidad de vida del paciente

Calidad de vida del paciente	Urbano		Rural	
	N°	%	N°	%
Alimentación saludable	54	58	8	9
Alimentación no saludable	30	32	1	1
Realiza ejercicio	46	49	5	6
No realiza ejercicio	38	41	4	4
Labora	58	62	7	8
No labora	26	28	2	2
Tiene Seguro social	30	32	2	2
No tiene seguro social	54	58	7	8
Tiene otra fuente de ingreso	52	56	3	3
No tiene otra fuente de ingreso	32	34	6	7

Fuente encuesta realizada a la población.

Tabla N°3 Satisfacción de la atención farmacéutica de acuerdo al paciente Vs Calidad de atención del Farmacéutico

Calidad de atención farmacéutica	Numero	Porcentaje
Tiene capacidad de respuesta	90	97
No tiene capacidad de respuesta	3	3
Personal calificado	90	97
Personal no calificado	3	3
Cortesía	93	100
No hay cortesía	0	0
Fiabilidad	93	100
No fiabilidad	0	0
Calidad de comunicación	87	94
No hay calidad de comunicación	6	6

Satisfacción de la atención farmacéutica de acuerdo al paciente	Numero	Porcentaje
Comunicación objetiva y coherente	87	94
Comunicación no objetiva y no coherente	6	6
Empatía	93	100
No hay empatía	0	0

Brinda otras alternativas de tratamiento	82	88
No brinda otras alternativas de tratamiento	11	12

Fuente encuesta realizada a la población.

Tabla N°4 Rol del regente Vs Nivel de cumplimiento del proceso de dispensación.

Rol del regente	Cumple	No cumple
Atención al público, dispensación de las recetas, información necesaria.	X	
Adquiere, tiene, custodia y expende medicamentos registrados incluyendo estupefacientes, psicotrópicos y demás sujetos a controles legales especiales.	X	
Mantiene un sistema de almacenamiento de los medicamentos que aseguren su conservación, estabilidad y calidad	X	
Capacita al personal auxiliar y supervisa el correcto desempeño de sus funciones	X	
Retira de circulación los medicamentos a la fecha de su vencimiento.	X	
Mantiene al día los registros de estupefacientes y psicotrópicos.	X	
Garantiza que el funcionamiento y las actividades se desarrollen en la farmacia dentro del marco legal vigente.	X	
Garantiza que en la farmacia no se expendan medicamentos sin registros sanitarios, vencidos, alterados, fraudulentos o falsificados.	X	
Porcentaje	100%	

Fuente: Encuesta realizada al Regente farmacéutica

Tabla N°5 Rol del auxiliar Vs Nivel de cumplimiento del proceso de dispensación.

Rol del auxiliar	Aux 1		Aux 2		Aux 3	
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
Recepción y revisión de la prescripción	X		x		X	
Interpretación y verificación de la prescripción.	X			x	X	
Preparación y etiquetado del medicamento.	X		x		X	
Registro del medicamento dispensado.	X		x		X	
Entrega con información al paciente y aconseja si es necesario.	X		X		X	
Total %	100%		80%		100%	

Fuente: Encuesta realizada al personal.

Tabla N°6 Lista de chequeo: validación del cumplimiento de las funciones del regente.

Rol del regente	Cumple	No cumple
Atención al público, dispensación de las recetas, información necesaria.	X	
Adquiere, tiene, custodia y expende medicamentos registrados incluyendo estupefacientes, psicotrópicos y demás sujetos a controles legales especiales.	X	
Mantiene un sistema de almacenamiento de los medicamentos que aseguren su conservación, estabilidad y calidad	X	
Capacita al personal auxiliar y supervisa el correcto desempeño de sus funciones	X	
Retira de circulación los medicamentos a la fecha de su vencimiento.	X	
Mantiene al día los registros de estupefacientes y psicotrópicos.	X	
Garantiza que el funcionamiento y las actividades se desarrollen en la farmacia dentro del marco legal vigente.	X	
Garantiza que en la farmacia no se expendan medicamentos sin registros sanitarios, vencidos, alterados, fraudulentos o falsificados.	X	
Porcentaje	100%	

Fuente: observación (lista de chequeo)

Tabla N°7 Lista de chequeo: validación del proceso de dispensación de los auxiliares.

Rol del auxiliar	Aux 1		Aux 2		Aux 3	
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
Recepción y revisión de la prescripción	X		x		X	
Interpretación y verificación de la prescripción.	X			x	X	
Preparación y etiquetado del medicamento.	X		x		X	
Registro del medicamento dispensado.	X		x		X	
Entrega medicamento al paciente con información y aconseja si es necesario	X		X		X	
Total %	100%		80%		100%	

Fuente: observación (lista de chequeo)

Anexo N° 5 Fotografías



Valoración de la calidad de atención farmacéutica en farmacia Farmacenter, León, Enero-Julio 2021.

