

**Importancia de la farmacovigilancia en los establecimientos farmacéuticos Sikuan y S.A.S y  
Cruz Verde del departamento del Meta**

Andrea María Hernández Romero

Diana Jazmín Lesmes Beltrán

Francy Magaly Rueda Guativa

Luisa Fernanda Fernández Londono

Mercy Aidé Vanegas Mora

Tutor

Edwin Jair Osorio Bedoya

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias de la Salud ECISA

Diplomado de profundización en farmacovigilancia

Junio 05 de 2023

**Importancia de la farmacovigilancia en los establecimientos farmacéuticos Sikuaný S.A.S y  
Cruz Verde del departamento del Meta**

Andrea María Hernández Romero

Diana Jazmín Lesmes Beltrán

Francý Magaly Rueda Guativa

Luisa Fernanda Fernández Londono

Mercy Aidé Vanegas Mora

Tutor

Edwin Jair Osorio Bedoya

Trabajo de grado para optar al título de Tecnólogo en Regencia de farmacia

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias de la Salud ECISA

Junio 05 de 2023

## Tabla de contenido

Resumen.....	5
Abstrac .....	7
Introducción .....	8
Planteamiento del problema.....	9
Justificación .....	11
Objetivos.....	13
Marco teórico y legal .....	14
Metodología .....	19
Tipo de estudio .....	19
Población beneficiaria .....	20
Técnica para la recolección de datos .....	20
Descripción del procedimiento .....	21
Resultados.....	23
Resultados obtenidos de las encuestas a usuarios y empleados .....	23
Folleto elaborado para empleados .....	40
Folleto elaborado para usuarios.....	42
Resultados de los folletos.....	43
Conclusiones.....	46

Recomendaciones .....	47
Referencias.....	48
Anexos .....	55
Anexo 1. Formato encuesta a usuarios .....	55
Anexo 2. Formato encuesta a empleados.....	57
Anexo 3. Evidencia entregando folletos .....	59

## Resumen

El objetivo del presente estudio es analizar la farmacovigilancia especialmente en el proceso de dispensación en los establecimientos farmacéuticos Sikuan y Cruz Verde del departamento del Meta, considerando la gran importancia que tiene en el sector de la salud; por lo cual se considera que es de gran utilidad la implementación de la farmacovigilancia y prevenir las RAM y PRUM. La investigación que se ha desarrollado es cuantitativa, con un diseño observacional, realizado con una muestra de 288 pacientes y 14 empleados. Como técnica principal se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario en Google, el cual explica las experiencias vividas por los usuarios durante la dispensación de los medicamentos en los establecimientos y el uso que les dan a los medicamentos. También, cómo actúan ante las reacciones adversas que puedan presentar por el uso de los mismos. Por otro lado, se indaga sobre el nivel de conocimiento que tienen los empleados de los establecimientos farmacéuticos acerca de la farmacovigilancia, cuál es el proceso que realizan para reportar las sospechas de eventos adversos a medicamentos y la importancia que le dan al tema. Para medir el grado de asociación de las variables, la encuesta de Google nos arrojó las gráficas con los porcentajes de las respuestas seleccionadas. Se obtuvo como resultado que los pacientes han presentado reacciones adversas (RAM) y problemas relacionados con la utilización de los medicamentos (PRUM), que fueron pocos. Es decir, que se logró identificar la problemática y las posibles causas de los errores de dispensación presentados, para proponer algunas soluciones y evitar cualquier otro tipo de problema de salud relacionado con medicamentos.

***Palabras clave:*** Farmacovigilancia, Dispensación, Alertas, Establecimiento Farmacéutico, Reacciones Adversas, PRUM, Medicamentos, Salud, Pacientes, Empleados, Encuesta.

## Abstrac

The objective of this study is to analyze pharmacovigilance, especially in the dispensing process in the pharmaceutical establishments Sikuaný S.A.S and Cruz Verde in the department of Meta, considering its great importance in the health sector; for this reason, it is considered that the implementation of pharmacovigilance and the prevention of ADRs and PRUMs are very useful. The research that has been developed is quantitative, with an observational design, carried out with a sample of 288 patients and 14 employees. As the main technique, the survey was taken and as an instrument, a questionnaire in Google, which explains the experiences lived by the users during the dispensation of the medicines in the establishments and the use they give to the medicines. Also, how they act in the face of adverse reactions that may arise from their use. On the other hand, it inquires about the level of knowledge that employees of pharmaceutical establishments have about pharmacovigilance, what is the process they carry out to report suspected adverse drug events and the importance they give to the subject. To measure the degree of association of the variables, the Google survey gave us graphs with the percentages of the selected responses. It was obtained as a result that the patients have presented adverse reactions (RAM) and problems related to the use of medications (PRUM), which were few. In other words, the problem and the possible causes of the dispensing errors presented will be identified, in order to propose some solutions and avoid any other type of health problem related to medicines.

**Keywords:** Pharmacovigilance, Dispensing, Alerts, Pharmaceutical Establishment, Adverse Reactions, PRM, Medications, Health, Patients, Employees, Survey.

## **Introducción**

Reconociendo la importancia que tiene la farmacovigilancia para evitar los problemas relacionados con medicamentos (PRUM), cabe aclarar que la misma es indispensable en todo el ciclo de vida del medicamento, es decir; desde el momento en que es autorizado hasta que se retira del mercado, previniendo así; efectos adversos en la salud de los pacientes.

En este proyecto, se ha puesto en práctica todo el aprendizaje adquirido en el transcurso del desarrollo del diplomado, a través de herramientas ofimáticas, como lo es la encuesta implementada por medio de un formulario de Google, la cuál va dirigida al personal y usuarios de los establecimientos farmacéuticos Sikuany S.A.S y Cruz verde, en la cual, se logró identificar la problemática que allí se presenta y las posibles causas, donde, por medio de gráficos estadísticos hemos reflejado la información recolectada, para así; proponer una solución.

## **Planteamiento del problema**

La farmacovigilancia busca detectar y prevenir las reacciones adversas que se cree son generadas por los medicamentos con el fin de mantener el bienestar de las personas. El uso de medicamentos es un factor importante, requiere de gran responsabilidad, ya que, así como ayudan a combatir las enfermedades, pueden producir efectos negativos sobre la salud si no se usan correctamente. Es necesario resaltar que la buena dispensación es fundamental para que los pacientes hagan uso racional de los mismos. Por tal motivo, se deben minimizar los errores de dispensación, por los problemas que pueden llegar a generar.

Según Collantes, la farmacovigilancia es un sistema basado en la notificación de sospechas de reacciones adversas de los medicamentos en cualquier momento de su proceso de desarrollo, fabricación y comercialización, tanto por parte de profesionales sanitarios y laboratorios farmacéuticos, como, desde hace poco, también por parte de los ciudadanos. (Collantes, 2020)

Por tanto, la responsabilidad de la farmacovigilancia es compartida por todas las personas que, de alguna manera, tratan con el medicamento: la industria farmacéutica, las autoridades sanitarias, los profesionales sanitarios y el paciente. De esta forma, la participación activa de todos cumple un papel fundamental en detectar y tomar decisiones sobre si un medicamento posee una relación beneficio/riesgo adecuado o bien ha de suspenderse o restringirse su comercialización o su uso. (Collantes, 2020)

Los establecimientos farmacéuticos Sikuany S.A.S y Cruz Verde del departamento del Meta presentaban algunas debilidades en el desarrollo de la farmacovigilancia, causadas por ciertos errores en el proceso de dispensación, lo que podría afectar la salud de sus usuarios. Por

su parte, los usuarios no estaban haciendo uso correcto de los medicamentos, no tenían el conocimiento de la importancia de reportar las reacciones adversas a medicamentos que pudieran llegar a presentar, al farmacéutico o médico tratante.

El no reportar las reacciones adversas, hacer mal uso de los medicamentos, omitir la información necesaria al momento de la dispensación, así como, la dosis, frecuencia y duración del tratamiento, puede ocasionar graves consecuencias en la salud de los usuarios de dichos servicios farmacéuticos, poniendo en riesgo su bienestar.

## Justificación

Los problemas relacionados con medicamentos (PRUM) se presentan constantemente, debido al mal uso de los mismos o por errores en el momento de la dispensación, lo cual ha venido afectando la salud de los pacientes de los establecimientos farmacéuticos Sikwany S.A.S y Cruz Verde del departamento del Meta. Por tanto, es necesario buscar alternativas que puedan prevenirlos.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la farmacovigilancia es la ciencia por medio de ella se busca prevenir, comprender y evaluar los efectos en tratamiento farmacológico, el objetivo esencial es mejorar el bienestar y la salud de la comunidad brindando bienestar a las personas que adquieren medicamentos, identificando factibles riesgos que puedan intervenir en el bienestar de los pacientes. (Repositorio UNAD, 2022)

El proceso de dispensación en el establecimiento farmacéutico depende en su mayoría del adecuado asesoramiento al paciente y la buena administración del medicamento. Según el decreto 780 de 2016 dispensación se define como *“la entrega de uno o más medicamentos y dispositivos médicos a un paciente y la información sobre su uso adecuado realizada por el Químico Farmacéutico y el Tecnólogo en Regencia de Farmacia.”* (Ministerio, 2016).

El desarrollo de este proyecto les permitirá a los empleados reconocer la importancia de la farmacovigilancia dentro de los establecimientos farmacéuticos, identificando los errores más comunes en el proceso de dispensación y cómo evitarlos, realizando el seguimiento del medicamento recetado, con el objetivo de garantizar la salud de sus beneficiarios. Por otra parte, hará que los usuarios se concienticen sobre la necesidad de cumplir todas las indicaciones

brindadas por el farmacéutico respecto al uso de los medicamentos, evitando la automedicación y reportando cualquier reacción adversa que pueda llegar a presentar.

De este modo se logrará llevar a cabo la farmacovigilancia, lo cual beneficiará el funcionamiento de los servicios farmacéuticos y promoverá la salud de sus usuarios.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Identificar la importancia de la farmacovigilancia para evitar los PRM en los establecimientos farmacéuticos Sikuaný S.A.S y Cruz Verde del departamento del Meta.

### **Objetivos Específicos**

Reconocer las causas que originan los PRUM dentro de los establecimientos farmacéuticos Sikuaný S.A.S y Cruz Verde de departamento del Meta.

Proponer un medio informativo para empleados que evite los PRUM generados a partir de la dispensación de medicamentos.

Exponer los errores más comunes en el proceso de dispensación y cómo evitarlos.

## Marco teórico

La dispensación de los medicamentos es de suma importancia, puesto que, comprende el proceso que va desde la supervisión del farmacéutico que recibe la prescripción médica hasta la entrega del medicamento en las manos del mismo paciente; de igual modo, las alertas farmacéuticas hacen parte del proceso para prevenir los riesgos en la salud de la población, teniendo en cuenta, que dado el caso, informan sobre la calidad, seguridad o comercialización ilegal de los medicamentos; todo esto, con el objetivo de asegurar la vida, eficacia y eficiencia de los fármacos y de igual manera, la vida y salud de los pacientes. Por otra parte, el INVIMA es la entidad competente encargada de velar por la seguridad y salud de todos ante una situación de riesgo en la salud de los usuarios.

### 1.1 Farmacovigilancia (FV):

La (OMS) Organización Mundial de la Salud (2019), la define como *“La ciencia y las actividades relativas a la detección, evaluación, comprensión y prevención de los efectos adversos de los medicamentos o cualquier otro problema de la salud relacionado con ellos”* (OMS, 2019, pg. 10).

Esta disciplina se encarga de evaluar y prevenir cualquier adversidad que produzca los medicamentos y los problemas de salud que se relacionen con este.

### 1.2 Medicamentos:

En su página oficial de Nemours, Hilmas afirma que *“Los medicamentos son compuestos químicos que se utilizan para curar, detener o prevenir enfermedades; para aliviar síntomas; o para ayudar a diagnosticar algunas enfermedades”* (Elora Hilmas, 2018).

Fueron creados por la industria farmacéutica con el fin, de curar y prevenir las enfermedades o dolores que puedan padecer los humanos. Se pueden encontrar en diferentes presentaciones, como capsulas, tabletas, cremas entre otros.

### **1.3 Reacciones adversas a los medicamentos (RAM):**

En su página web Daphne las define como *“Una reacción adversa a un fármaco (o efecto adverso) es un término muy amplio que se utiliza para referirse a los efectos no deseados de un fármaco que provocan malestar o resultan peligrosos”* (Daphne E, Smith Marsh, 2021).

Son efectos negativos que producen los medicamentos en la salud del paciente, provocando el deterioro de la misma.

### **1.4 Problemas relacionados con los medicamentos (PRM):**

En su informe, José Espejo define el concepto como *“Fallos de la farmacoterapia que, producidos por diversas causas, conducen a que no se alcance los objetivos terapéuticos o se produzcan efectos no deseados”* (Espejo, 2022, pg. 6).

Son alteraciones en el tratamiento y administración de los fármacos que se pueden producir por numerosas causas, alterando la finalidad curativa de los mismos, que dan como resultado un efecto negativo en la salud del paciente.

### **1.5 Errores de medicación (EM):**

En el boletín de Farmacovigilancia, Paulina Contreras define el concepto como *“Acontecimiento que puede evitarse y que es causado por una utilización inadecuada de un medicamento, mientras que la medicación está bajo control del personal sanitario, del paciente o del consumidor. Este puede resultar en daño al paciente”* (Contreras, 2016, pg. 1).

Son errores que se producen a la hora de utilizar los fármacos de manera inoportuna, también pueden ser causados por el sistema del mismo, aun así, causan grandes daños a la salud del paciente.

### **1.6 Evento (experiencia) adverso (EA):**

El INVIMA define el termino como *“Cualquier suceso médico desafortunado que puede presentarse durante un tratamiento con un medicamento, pero no tiene necesariamente relación causal con el mismo”* (INVIMA, 2020, pg. 2).

Es algún acontecimiento clínico infortunado que se produce a lo largo de un tratamiento con un fármaco, aunque, su efecto no tiene relación directa con el mismo, produce daño al paciente.

### **2.1 Dispensación:**

Esta consiste en el suministro de medicamentos a los pacientes la cual debe ser supervisada por un farmacéutico para que sean provistos en correctas condiciones, como la fecha de vencimiento y medicamento correcto.

Acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente, generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado. En este acto, el farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado de dicho medicamento. Son elementos importantes de esta orientación, entre otros, el énfasis en el cumplimiento del régimen de dosificación, la influencia de los alimentos, la interacción con otros medicamentos, el reconocimiento de reacciones adversas potenciales y las condiciones de conservación del producto. (Organización Panamericana de la Salud, 2013)

## **2.2 Atención farmacéutica:**

Proceso donde el farmacéutico brinda un servicio asistencial al paciente en el que garantiza el alcance de los objetivos de la farmacoterapia, promoviendo la salud del mismo.

La revista de la sociedad española la define como *“Uno de los aspectos clave de la AF se centra en la identificación, evaluación y valoración de los denominados PRM, que incluyen los efectos indeseados de los medicamentos, las interacciones, la utilización inadecuada de los mismos o el incumplimiento terapéutico”* (Revista de la Sociedad Española del Dolor, 2006).

## **2.3 Prescripción médica:**

Es el hecho por el cual, un profesional de la salud ordena equis tratamiento a un paciente con el fin, de conseguir una mejora en la salud del mismo.

La clínica de la Universidad Navarra la define como *“Nota escrita por un médico en la que se indica el medicamento que debe proporcionarse a un paciente, así como las normas para su correcta administración. También se denomina receta”* (Universidad Navarra, 2023).

## **3.1 Alertas:**

Son alarmas o avisos que se llevan cabo cuando existe peligro inminente contra la salud de la población o con la calidad de los medicamentos. El INVIMA es el ente encargado de asegurar que se cumpla con las políticas formuladas por el ministerio de salud, asegurando el cuidado de la salud y la calidad de los medicamentos, con el objetivo de informar y alertar a los profesionales de la salud y a los pacientes del riesgo que corren si llegan a utilizarlos.

El Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos es un establecimiento público del orden nacional adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social que, como agencia

sanitaria de los colombianos, ejecuta las políticas en materia de Vigilancia Sanitaria y control de calidad. (Guzmán, Aroca 2017)

#### **4.1 Establecimiento Farmacéutico:**

Son establecimientos de salud, públicos o privados donde se almacenan y dispensan uno o más medicamentos y dispositivos médicos y se brinda la información de su uso adecuado para garantizar la correcta administración en los pacientes.

El decreto 780 lo define como *“Es el establecimiento dedicado a la producción, almacenamiento, distribución, comercialización, dispensación, control o aseguramiento de la calidad de los medicamentos, dispositivos médicos o de las materias primas necesarias para su elaboración y demás productos autorizados por ley para su comercialización en dicho establecimiento.”* (Decreto 780, 2016, pg. 462)

#### **5.1 Tipos de complejidad:**

✓ Baja complejidad: se realizan procesos de recepción y almacenamiento, selección, adquisición, distribución y dispensación de medicamentos, brinda información y educación al paciente sobre el uso adecuado de los medicamentos.

✓ Mediana y alta complejidad: se realizan muchos más procesos como la atención farmacéutica, preparados magistrales, nutriciones parenterales, re empaque de medicamentos, control, dispensación y distribución de radiofármacos, etc.

El decreto 780 los define como *“El servicio farmacéutico será de baja, mediana y alta complejidad, de acuerdo con las actividades y/o procesos que se desarrollen y el impacto epidemiológico de la atención”* (Decreto 780, 2016, pg. 468).

## Metodología

### Tipo de Estudio

Teniendo en cuenta, que el objetivo del estudio fue analizar si los establecimientos farmacéuticos Sikuany S.A.S y Cruz Verde del departamento del Meta, llevaban cabalmente el proceso de la farmacovigilancia y cómo incurrió en la calidad de vida de los pacientes, se acudió a un diseño observacional, puesto que facilito la obtención de información pertinente que permitió llegar a la solución de diferentes problemáticas, donde el objetivo de nuestro proyecto de investigación fue orientado a detectar y corregir posibles fallas en la implementación de la farmacovigilancia en los dos establecimientos farmacéuticos en cuestión, una investigación fundamentada en la observación resulto ideal tanto para la detección de posibles problemas como para la recopilación de información que permitió llegar a la solución de los mismos.

*“La técnica de observación es un procedimiento típico, validado por la práctica, orientado generalmente, aunque no exclusivamente a obtener y transformar información útil para la solución de problemas de conocimiento en las disciplinas científicas” (Salas, D. 2020).*

Se aplicó de manera cuantitativa, ya que resulto en lo más conveniente para este proyecto de investigación, pues esto permitió la identificación de las causas y el efecto, en este caso, lo que pudo estar causando la falla en la implementación de la farmacovigilancia en las respectivas farmacias.

*“La investigación cuantitativa se usa para comprender frecuencias, patrones, promedios y correlaciones, entender relaciones de causa y efecto, hacer generalizaciones y probar o confirmar teorías, hipótesis o suposiciones mediante un análisis estadístico, los resultados se expresan en números o gráficos” (Santander Universidades, 2021).*

## **Población Beneficiaria**

La población seleccionada para el proyecto de investigación fueron los empleados de los establecimientos farmacéuticos Sikuaný S.A.S y Cruz Verde del departamento del Meta y los pacientes de la mismas, esto debido a que al ser la farmacovigilancia el eje central del proyecto se recopiló la información de manera directa de quienes la ejercen y de quienes se ven directamente beneficiados por la misma.

Siendo la muestra del proyecto los 6 trabajadores de Sikuaný S.A.S y 8 de Cruz verde, en cuanto a la muestra de los pacientes, después de una semana de estudio y conteo, se determinó que Sikuaný S.A.S y Cruz Verde atendieron en promedio a 16 personas al día cada una, de tal manera que durante el transcurso de un mes atienden en promedio a 960, la muestra para el proyecto representó al 30% de estas personas, es decir un total de 288, donde 144 pacientes reclamaron sus medicamentos en el servicio de Sikuaný S.A.S y 144 los reclamaron en Cruz Verde.

## **Técnica para la Recolección de Datos**

**Encuesta:** se realizó a todos los empleados y a los pacientes que desearon contestarlas, por lo tanto, fueron cortas y claras.

Una encuesta consiste en un método de recolección de datos que se utiliza para obtener información y opiniones de una muestra representativa de personas. Consistió en formular una serie de preguntas estructuradas y estandarizadas que se presentaron a los participantes, quienes proporcionaron respuestas que posteriormente se analizaron y se utilizaron para obtener conclusiones o tomar decisiones.

*“La mayoría de las encuestas se realizan con la intención de hacer suposiciones sobre una población, grupo referencial o muestra representativa, puesto que destacan por su versatilidad, ya que puede utilizarse” (Terreros, D. 2022).*

### **Descripción del Procedimiento**

Se realizaron las encuestas tanto a empleados de los establecimientos farmacéuticos como a los usuarios de los mismos. Donde fueron 6 empleados de Sikuany S.A.S y 8 de Cruz Verde. En cuanto a los usuarios se encuestaron a 144 por cada establecimiento farmacéutico para un total de 288 usuarios encuestados.

Las encuestas fueron creadas en el usuario Google forms, con el fin de agilizar el proceso. (Ver anexo 1 y 2).

Fueron tres personas encargadas de realizar las encuestas en los establecimientos, una en Cruz Verde y dos en Sikuany S.A.S.

Para encuestar a los empleados de ambos establecimientos, se acordó un lapso de 3 minutos en su jornada laboral para cada uno, en dicho lapso se les aplicó las preguntas de las encuestas, respondiendo en el formato establecido de manera virtual.

Para la realización de las encuestas a los usuarios de los establecimientos, éstos fueron abordados luego de que terminaron de interactuar con el personal de los establecimientos farmacéuticos, para consultarles si querían responder una encuesta y finalmente, realizaron cada pregunta y guardaron sus respuestas en el formato establecido.

Luego de encuestar a los empleados de ambos establecimientos, se procedió a entregar un folleto informativo el cual contenía conceptos relacionados con la farmacovigilancia, como la normatividad y su importancia dentro del desarrollo de la dispensación.

Sumado a esto, también se compartieron folletos informativos a los usuarios encuestados en donde encontraban temas asociados a la farmacovigilancia pero con información más asequible, con el fin de que este comunicado fuera comprendido en su totalidad.

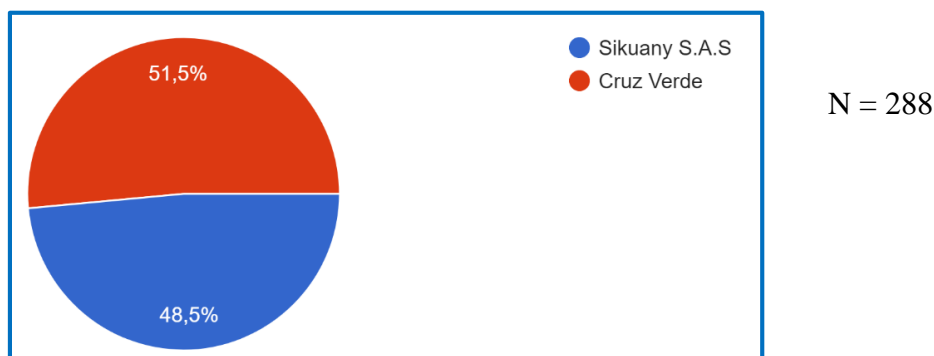
El propósito de lo anteriormente mencionado fue que, tanto empleados como usuarios reconocieran la importancia de aplicar la farmacovigilancia en su día a día, garantizando una mejor calidad de vida.

## Resultados

### Resultados obtenidos de las encuestas a usuarios y empleados

Resultados de las encuestas a usuarios de Sikuaný S.A.S y Cruz Verde.

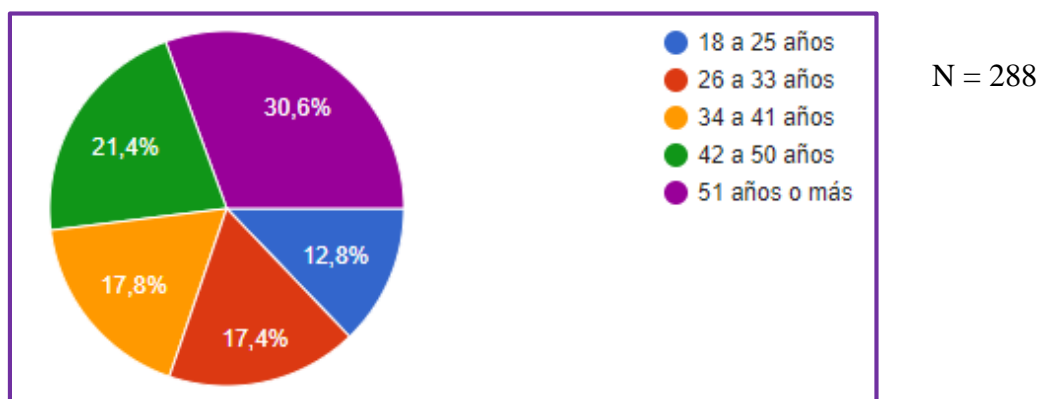
#### 1. ¿En cuál establecimiento reclama sus medicamentos?



### Analisis

El 50% de los usuarios encuestados, manifestaron reclamar sus medicamentos en el establecimiento farmacéutico Sikuaný S.A.S, al igual que los usuarios de Cruz Verde representaron el otro 50%, aunque la gráfica no lo muestre con sus porcentajes exactos, se debe a que algunas personas prefirieron no manifestarlo. Pero el porcentaje es el mismo ya que fueron encuestados 144 usuarios de Sikuaný S.A.S y 144 usuarios de Cruz Verde.

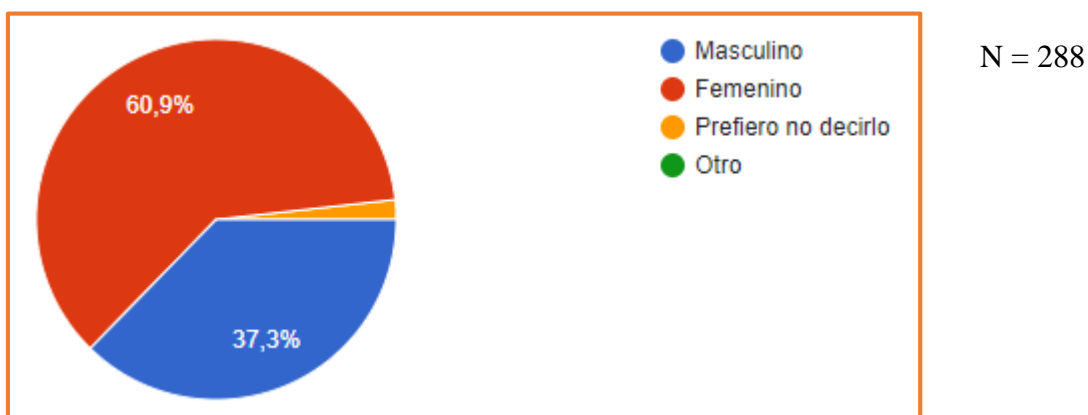
#### 2. ¿Cuál de las siguientes categorías corresponde a su edad?



## Análisis

Podemos conocer que la mayoría de los usuarios que asistió a estos establecimientos farmacéuticos, son personas de 51 años en adelante, teniendo como resultado un porcentaje del 30,6%, contra un 12,8% que tienen una edad menor entre 18 - 25 años, siendo ellos los usuarios más jóvenes que allí asisten. Podemos establecer que los adultos mayores son quienes padecen mayormente todo tipo de enfermedades.

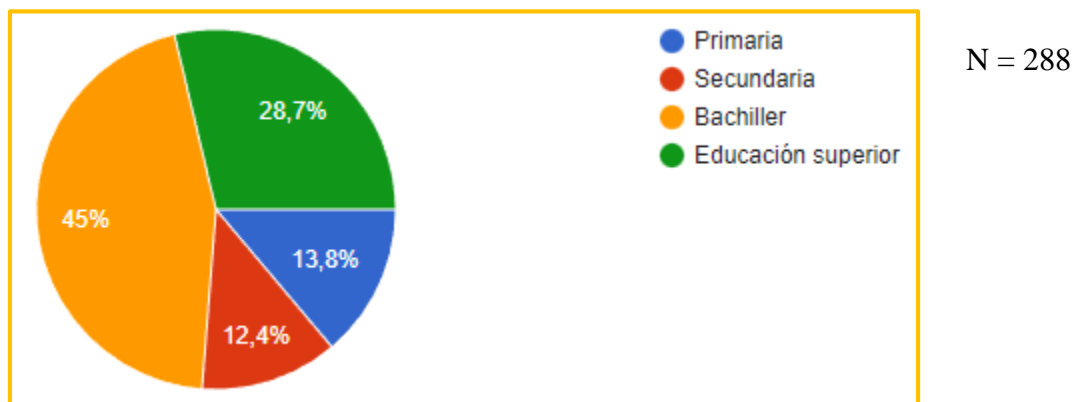
### 3. ¿Cuál es su género?



## Análisis

Aquí podemos determinar que la mayor parte de usuarios que recurren a estos dos establecimientos farmacéuticos; son las mujeres, con un 60,9%, y solo el 37,3% es personal masculino. Puesto que, la mayoría se encuentra reclamando su propia medicina, y en otra parte, hay quienes asisten para adquirir los medicamentos de otra persona.

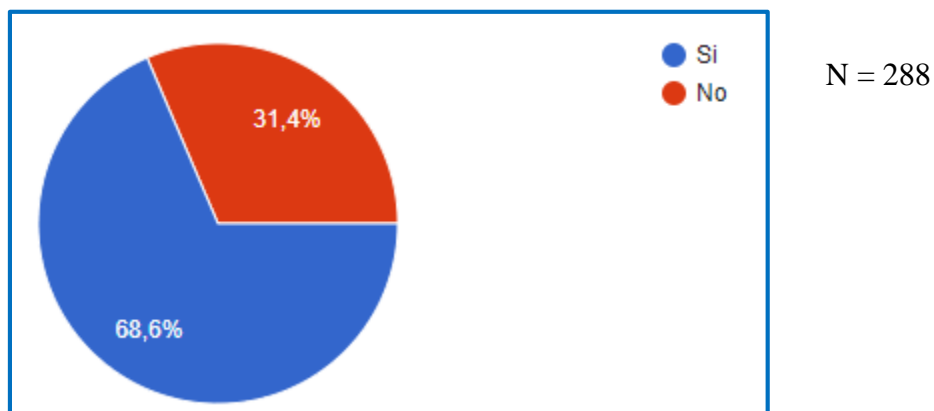
#### 4. Selecciona su nivel de escolaridad



#### Análisis

El 45% de las personas que visitan estos establecimientos, se encuentran en un nivel de escolaridad de bachiller, y solo un 12,4% de los encuestados se encuentran en un nivel de escolaridad de secundaria. La ventaja de quienes se encuentran en un mejor nivel de escolaridad es que podrá acatar con mayor facilidad las instrucciones dadas por el personal farmacéutico en pro de mejorar su calidad de vida, ya que algunos desconocen los efectos adversos de los medicamentos o el grave error de cometer automedicación.

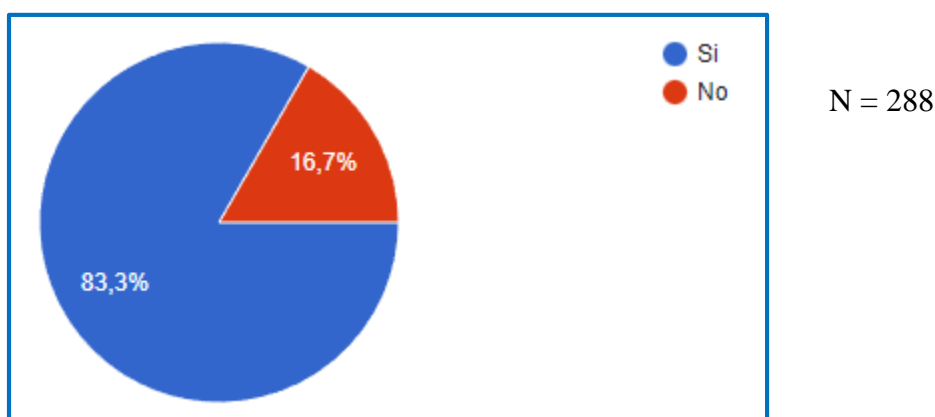
#### 5. ¿Sabe qué es una reacción adversa?



## Análisis

Solo el 31,4% desconoce lo que es una reacción adversa al medicamento. Lo que representa una cifra alentadora ya que más del 50% de los usuarios de estos establecimientos tienen algún conocimiento sobre la reacción adversa a medicamentos, pero también nos pone en alerta a que se debe implementar estrategias con el fin de que todo aquel que allí asista, adquiera un aprendizaje necesario e importante que ayudará a mejorar su estado de salud.

### 6. ¿Sabía usted que los medicamentos pueden llegar a generar otros problemas de salud?

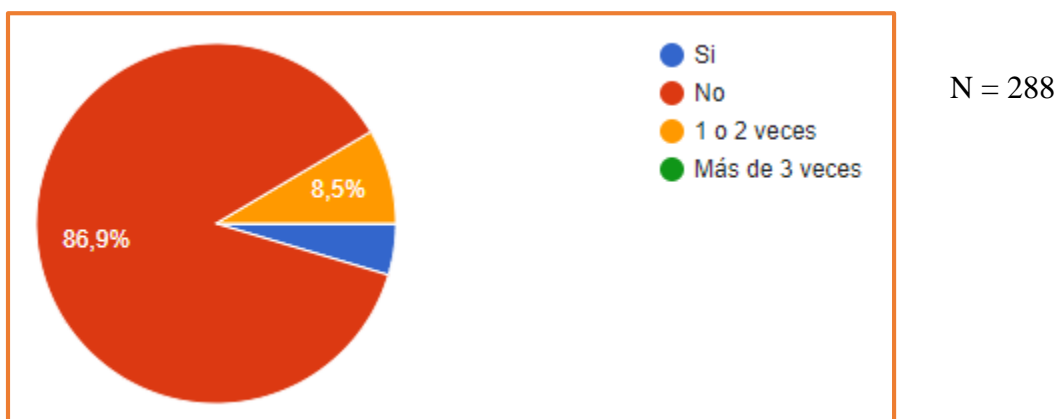


## Análisis

El 83,3% de los usuarios de ambos establecimientos, que corresponde a 235 usuarios, expresaron que son conscientes que los medicamentos pueden llegar a generar otros problemas de salud. Aunque los efectos pueden ser leves o graves y pueden desaparecer al dejar de tomar los medicamentos, es importante educar a la comunidad sobre el uso responsable de los medicamentos y sobre todo, que el personal farmacéutico realice una correcta práctica de dispensación garantizando así, que el paciente tome el medicamento correcto, la dosis correcta y

consERVE la presentación y forma farmacéutica del mismo, con el fin, de mantener y mejorar la calidad su vida.

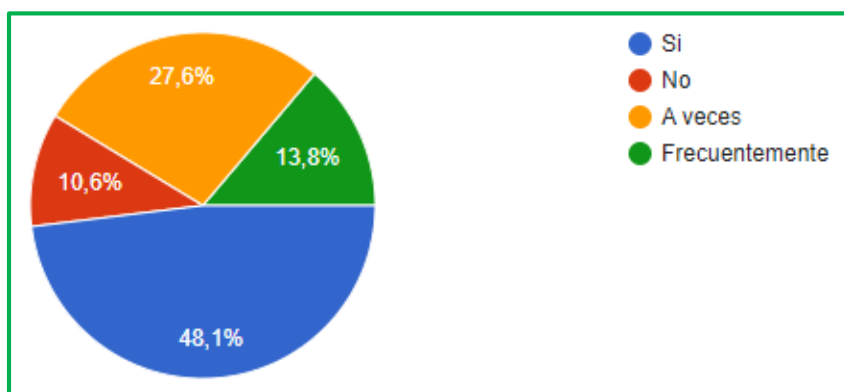
7. ¿Alguna vez le han dispensado un medicamento equivocado?



### Análisis

El 8,5% de los usuarios de ambos establecimientos farmacéuticos, que corresponde a 24 usuarios, manifestaron que les han dispensado al menos un medicamento equivocado. Esta situación presentada constituye un PRUM de dispensación, dicha falla tiene la característica de ser evitable o prevenible. Para esto, es importante capacitar al personal farmacéutico en actividades de dispensación, y establecer estrategias como la doble verificación del medicamento, por dos farmacéuticos diferentes, para evitar que este tipo de actos inseguros se vuelvan a presentar, además, que el paciente también verifique.

8. ¿Alguna vez se ha auto medicado?

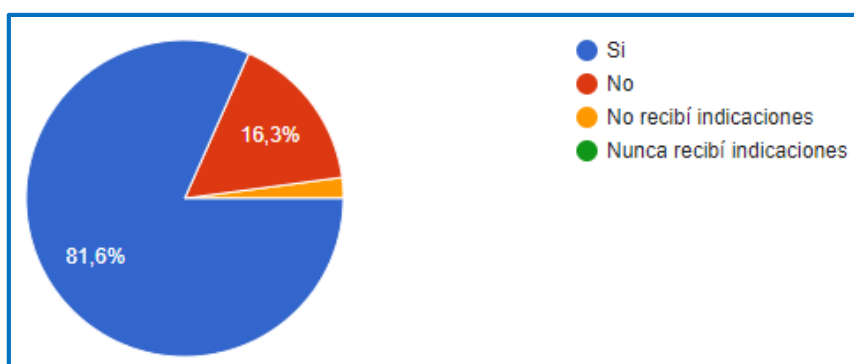


N = 288

**Análisis**

El 48,1% de los usuarios de ambos establecimientos farmacéuticos, que corresponde a 136 usuarios, dijeron que si se han auto medicado. Esta problemática cada día es más común, las personas no toman conciencia de las graves consecuencias que esto acarrea a la salud. Por tal motivo, es indispensable que el personal farmacéutico, intervenga frecuentemente en la vida de los usuarios, con el fin de prevenir la automedicación de los pacientes y, sobre todo, informando cada uno de los problemas que esta práctica conlleva y, aconsejando de la mejor manera sobre el uso adecuado de los medicamentos.

9. ¿Sigue todas las indicaciones brindadas por el médico o el farmacéutico al momento de tomar sus medicamentos?

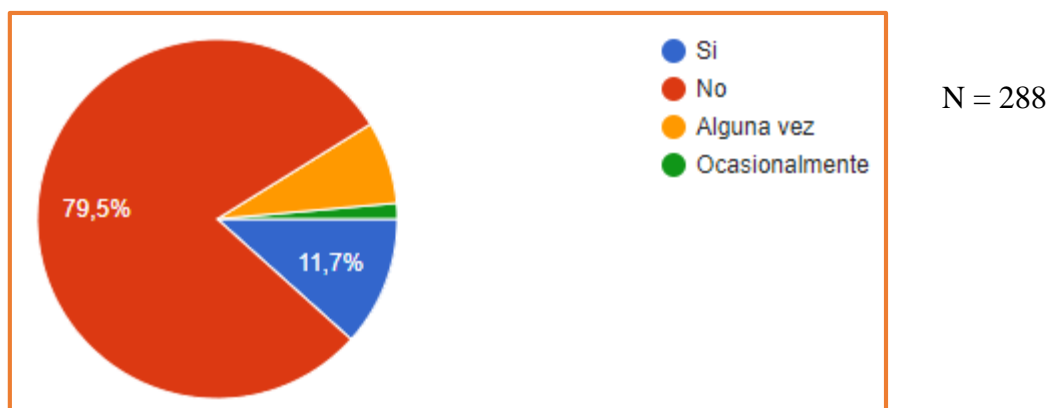


N = 288

## Análisis

El 16,3% de los usuarios de ambos establecimientos farmacéuticos, que corresponde a 46 usuarios, manifestaron que no siguen las indicaciones brindadas por el médico o el farmacéutico al momento de tomar medicamentos. Esta problemática no solo impide lograr mejorar los síntomas y/o curar la enfermedad, sino que, además, aumenta la posibilidad de producir efectos secundarios puesto que, el paciente puede administrar dosis o muy bajas o muy altas a las indicadas. Por tal motivo, es preciso que el personal farmacéutico a la hora de dispensar brinde la información necesaria de los medicamentos y recalque a sus usuarios la importancia de seguir las indicaciones.

### 10. ¿Ha presentado una reacción adversa a un medicamento?

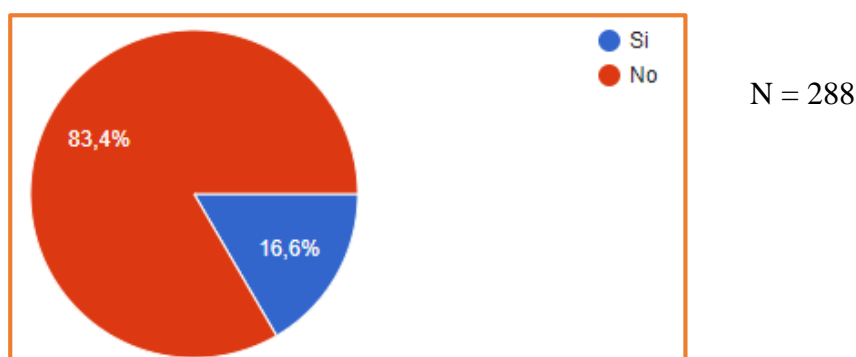


## Análisis

El 11,7% de los usuarios de ambos establecimientos farmacéuticos, que corresponde a 33 usuarios, manifestaron que si han presentado una reacción adversa a un medicamento. Aunque la cifra es relativamente baja, es fundamental que el personal farmacéutico brinde asesoría a los usuarios sobre la importancia de informar sobre dichas reacciones, ya sea que lo comunique al

establecimiento farmacéutico, al médico de cabecera o mediante la página de reportes del INVIMA, dado que, la notificación inmediata permite informar a toda la población, involucra todos los medicamentos comercializados y sobre todo permite identificar las RAM que no se relacionaron en su fase de estudio.

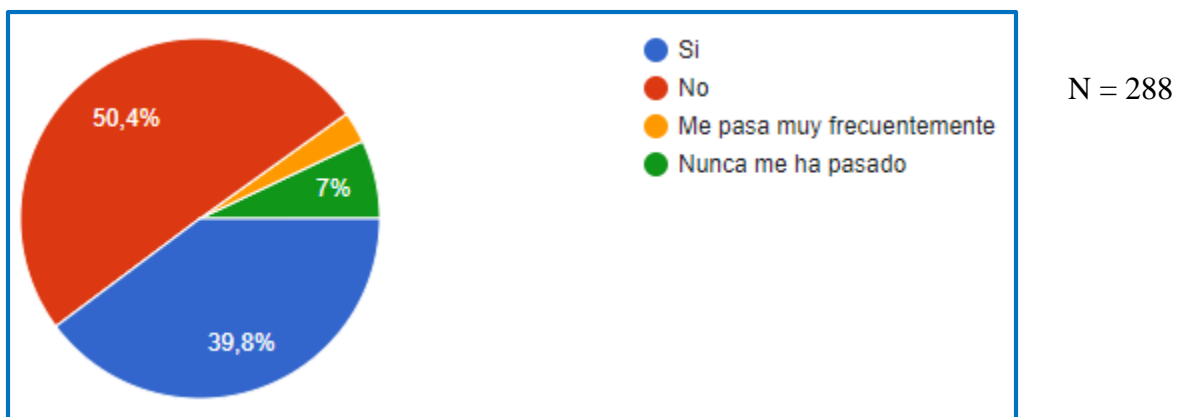
**11.** ¿Ha reportado o informado al farmacéutico sobre alguna reacción adversa al medicamento que haya presentado?



### **Análisis**

Los resultados indican que un 16,6% de los usuarios encuestados ha reportado sobre reacciones adversas relacionadas a medicamentos, aunque es positivo que los usuarios presente dichos reportes cuando se presentan reacciones adversas, es preocupante que el porcentaje de usuarios que han experimentado reacciones adversas supere el 5%.

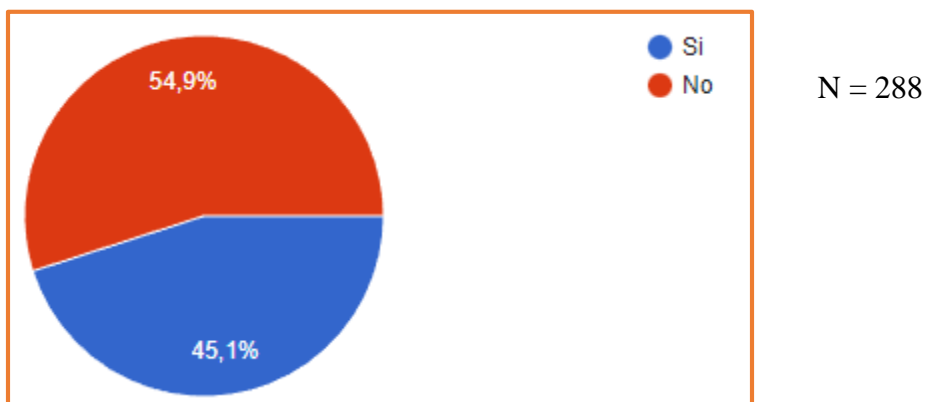
12. ¿Se ha quedado sin un medicamento que necesita porque no lo hay en el establecimiento farmacéutico?



### Análisis

Los resultados indican que el 42,6% de los usuarios, ha sufrido la falta de algún medicamento. Siendo este un PRUM de disponibilidad, el cual, puede ser prevenible, mediante el aviso oportuno al regente de farmacia o director del establecimiento, sobre el posible desabastecimiento del mismo para que lo incluya dentro de los medicamentos próximos a adquirir.

13. ¿Ha tomado un medicamento que siente que no ha cumplido su función?

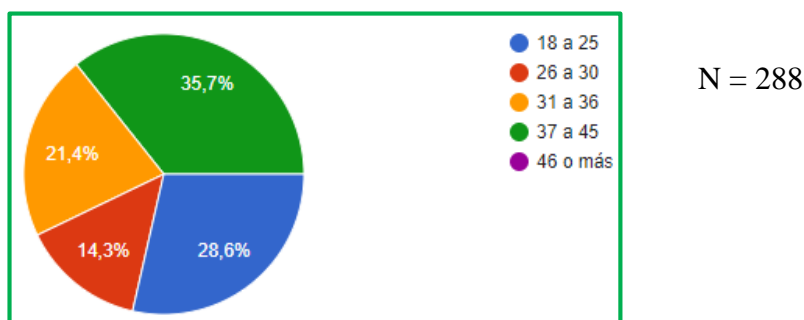


## Análisis

Los resultados indican que el 45,1% de los usuarios han consumido medicamento que a su criterio no han surtido ningún efecto, si bien esto puede ser un asunto de percepción, también puede tratarse de mala formulación o posibles casos de farmacoresistencia, por lo que conviene tomar nota de este punto.

Resultado de las encuestas a empleados de Sikuaný S.A.S y Cruz Verde.

### 1. ¿Cuál de las siguientes categorías corresponde a su edad?



## Analisis

Los resultados indican que ninguno de los trabajadores es mayor a 46 años mientras el 35,7% está entre los 37 y 45 años, el 21,4% es entre 31 y 36 años, el 14,3% entre 26 y 30, y el 28,6% está entre 18 y 25 años siendo así que el conjunto de trabajadores muestra rangos de edad bastante variados.

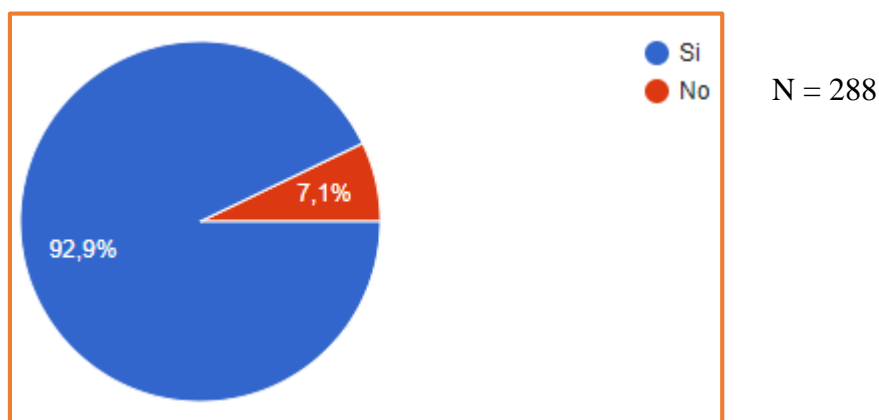
## 2. Seleccione su perfil académico



### Análisis

Los resultados muestran que el 78,6% de los trabajadores cumple un perfil académico de auxiliar y el 21,4% restante cómo regente de farmacia, lo que deja ver que la totalidad de los empleados de las farmacias cuenta con la formación para cumplir con la dinámica propias de dichos centros, esto será importante al momento de plantear recomendaciones a las problemáticas de las mismas sobre la implementación de la farmacovigilancia.

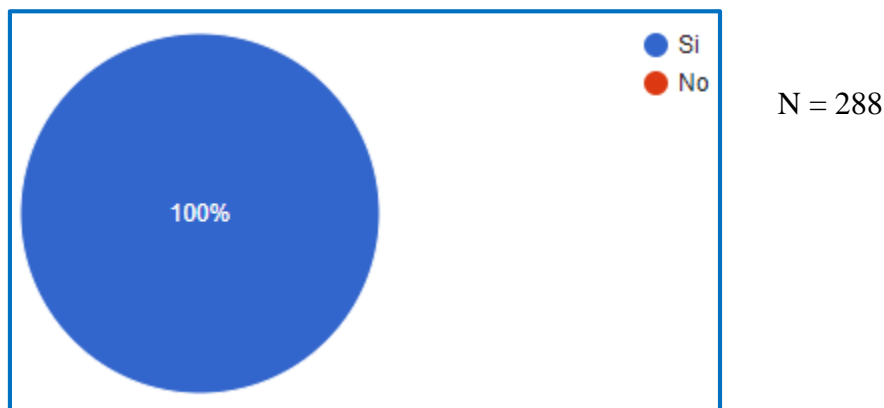
## 3. ¿Sabe qué es la farmacovigilancia?



## Análisis

La pregunta anterior se incluyó con el objeto de conocer si los empleados de Sikuan y Cruz Verde saben qué es la farmacovigilancia y de acuerdo a los resultados obtenidos, el 92,9% de los encuestados afirmaron que, si saben que es la farmacovigilancia y un 7,1% no conocen su significado. Siendo esto positivo ya que la mayoría de los empleados si tienen el conocimiento, también es de suma importancia que dichas entidades se enfoquen en los trabajadores que no conocen la farmacovigilancia con el fin de evitar posibles errores de dispensación.

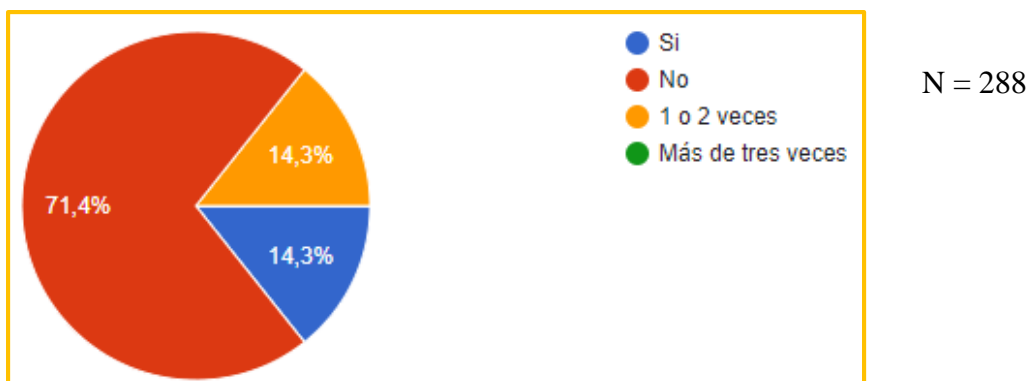
### 4. ¿Piensa que la Farmacovigilancia es importante?



## Analisis

De acuerdo con el resultado de los encuestados el 100% de los empleados consideran que la farmacovigilancia es importante. Ya que, es algo que deben tener en cuenta diariamente en sus lugares de trabajo, tanto a la hora de dispensar, Recepcionar, almacenar medicamentos y la información que se les brinda a los usuarios acerca de los mismos.

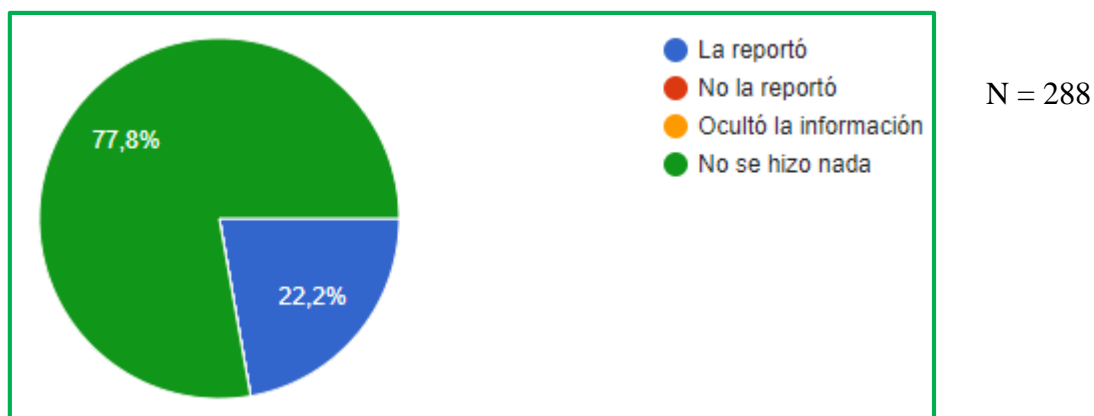
5. ¿Ha cometido errores de dispensación en el establecimiento farmacéutico?



### Analisis

Esta es una de las preguntas más importantes de la encuesta, ya que se refleja el índice de los errores de dispensación cometidos por parte de los empleados donde, el 14,3% si ha cometido errores, el 14,3% los ha cometido 1 o 2 veces y el 71,4% no ha cometido errores. Se puede observar que la gran mayoría de los empleados no han cometido errores de dispensación ya que son muy precavidos, enfocados y atentos en su trabajo, por otro lado, los demás empleados que han cometido dichos errores puede que no hayan sido graves y han podido remediarlos ya que es normal que cometan errores, sin embargo, es de vital importancia enfocarse en estos casos y trabajar en lo que causa que cometan estos errores con el fin de no poner en riesgo la vida de los usuarios.

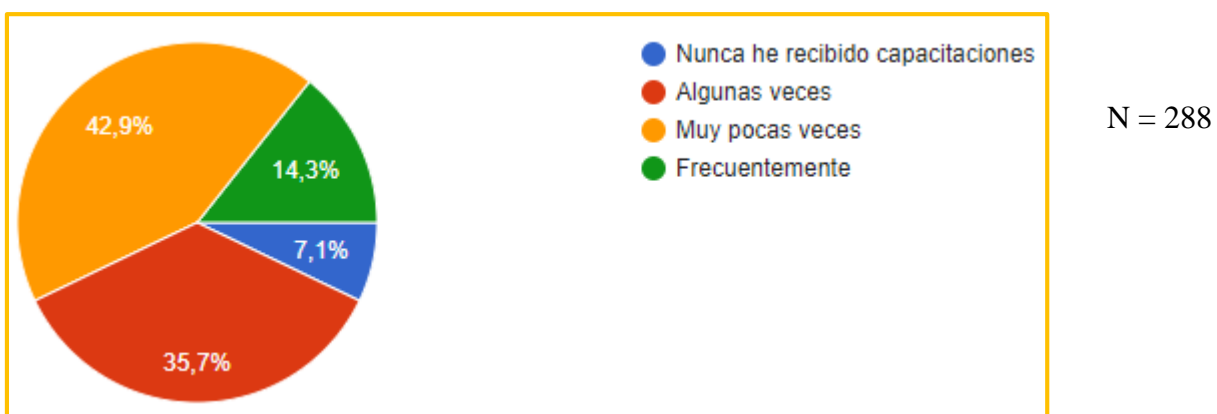
6. Si en la pregunta anterior la respuesta fue si ¿Qué acción ha tomado?



### Analisis

De acuerdo con los resultados, estos indican que el 22,2% de los empleados reportaron los errores de dispensación cometidos, siendo lo correcto y la mejor opción para evitar perjudicar la salud de los pacientes informando a tiempo y el 77,8% no hizo nada, esto puede ser debido a que no cometieron errores y no tienen nada que reportar al establecimiento farmacéutico ni al INVIMA.

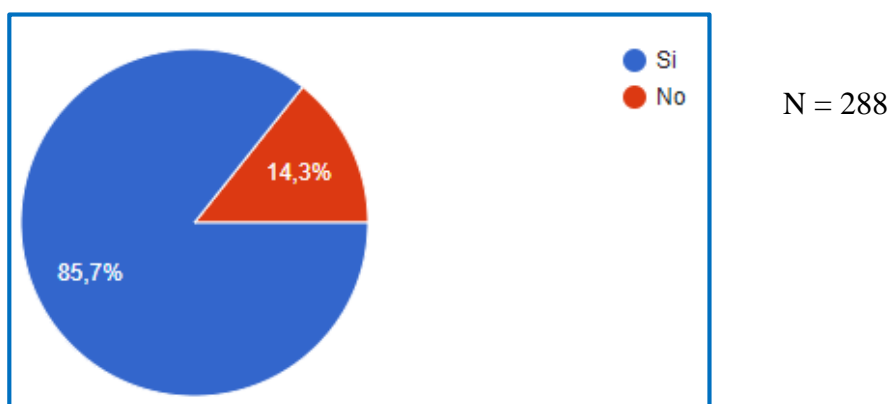
7. ¿Ha recibido capacitaciones sobre la importancia de la Farmacovigilancia?



## Análisis

Se quería conocer si los empleados de los establecimientos farmacéuticos habían recibido capacitaciones sobre la importancia de la farmacovigilancia a lo que el 42,9% de los encuestados dijeron que muy pocas veces las han recibido, el 35,7% afirmó que solo algunas veces, el 14,3% expresó que sí las reciben frecuentemente a diferencia del 7,1% de los empleados los cuales manifestaron nunca haber recibido dichas capacitaciones.

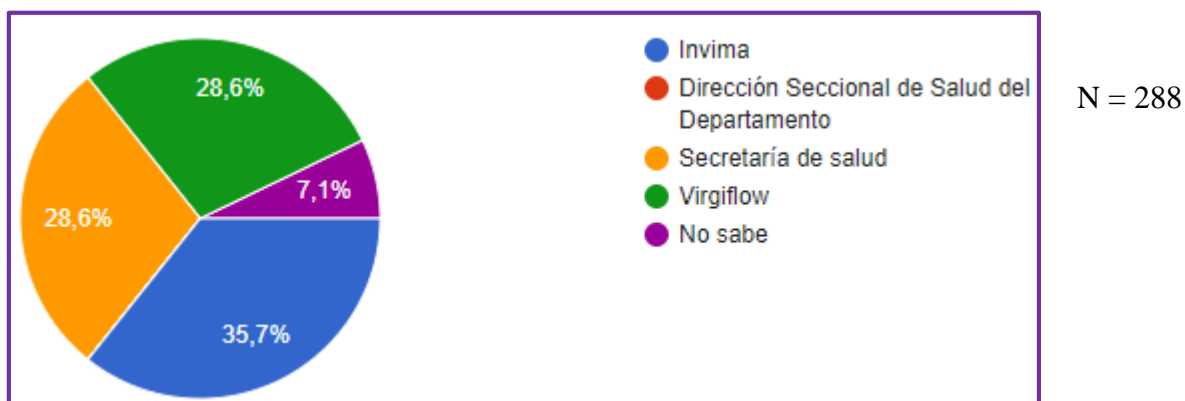
### 8. ¿Sabe cómo es el proceso para reportar las sospechas de reacciones adversas?



## Análisis

Con el objetivo de saber si los empleados conocían el proceso para reportar las sospechas de reacciones adversas, obtuvimos una cifra favorable donde el 85,7% de los empleados si están enterados sobre dicho proceso, sin embargo, es preocupante que el 14,3% de los empleados lo desconozcan ya que es un tema que todos deben manejar muy bien.

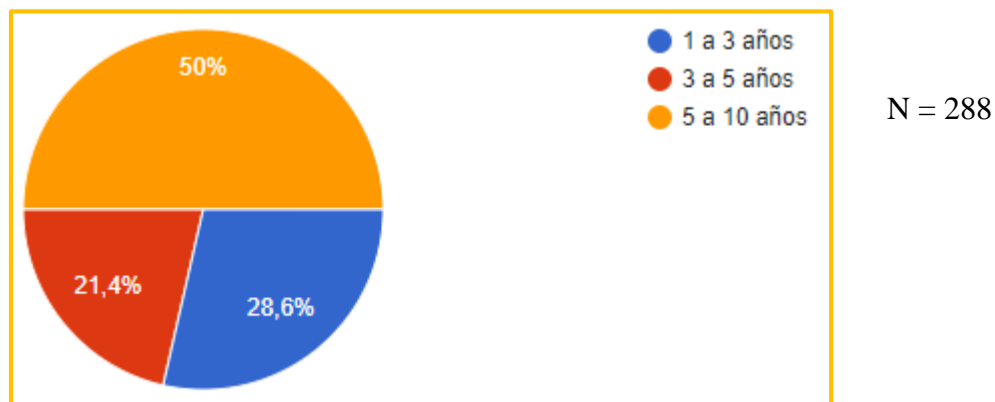
9. ¿Ante qué entidad se reporta un evento adverso con un medicamento?



### Análisis

De acuerdo con los resultados a esta pregunta, vemos que gran parte de los empleados dieron respuestas acertadas sobre la entidad a la que se debe reportar un evento adverso a un medicamento, el 35,7% respondió que éstas se reportan al INVIMA, el 28,6% respondió que deben reportarse a la Secretaría de Salud y el 28,6% restante afirmó que el reporte debe hacerse en Virgiflow, pero el 7,1% manifestó que no tenía el conocimiento de dónde se realizaba este proceso, confirmando la necesidad de dar a conocer la importancia de la farmacovigilancia dentro de éstos establecimientos farmacéuticos.

### 10. ¿Cuántos años de experiencia tiene como farmacéutico?



#### Análisis

Los resultados muestran que el 50% de los empleados tiene de 5 a 10 años de experiencia laboral, el 21,4% cuenta con una experiencia que oscila entre 3 a 5 años y el 28,6% de los trabajadores solo tienen entre 1 a 3 años de experiencia laboral. Vemos que la mitad de los empleados entre los dos establecimientos farmacéuticos cuentan con una experiencia laboral de 5 a 10 años, lo que resulta muy favorable para el funcionamiento de los mismos, pues, con más experiencia mayor es el conocimiento adquirido al momento de realizar los cada proceso, pero en especial el de dispensación ya que es en lo que se enfoca nuestro proyecto, beneficiando así a sus usuarios.

## Folleto Elaborado para Empleados

### Folleto informativo para empleados (adverso)



### Farmacovigilancia

**Decreto 677 de 1995:** Por el cual se reglamenta parcialmente el Régimen de Registros y Licencias, el Control de Calidad, así como el Régimen de Vigilancia Sanitaria de Medicamentos.



**IMPORTANCIA:** La farmacovigilancia busca asegurar que la relación beneficio-riesgo se mantenga favorable a largo de todo el ciclo de vida del medicamento, es decir, desde que se autoriza hasta que se retira del mercado o se interrumpe su producción.

● ● ●

**Errores comunes en el proceso de dispensación:**

- Dispensar medicamentos con envases parecidos.
- Dispensar medicamentos con similitudes ortográficas o fonéticas.
- Errores en la preparación o administración de la medicación.
- Información incompleta o ininteligible en la receta medica.
- Etiqueta pegada al medicamento incorrecto.



**Problemas relacionados con los medicamentos (PRM):** Son aquellas situaciones que en el proceso de uso de medicamentos causan o pueden causar la aparición de un resultado negativo asociado a la medicación.

● ● ●



**Causas que originan los PRM:**

- Relacionadas con el paciente.
- Relacionadas con el medicamento.
- Relacionadas con el prescriptor.
- Relacionadas con el dispensador.
- Relacionadas con el sistema.

Por lo tanto van a generar problemas de necesidad, efectividad y seguridad del medicamento.

REACCIONES ADVERSAS A  
MEDICAMENTOS



Fuente: Autoría propia

*Folleto informativo para empleados (reverso)*

**Reacciones adversas (RAM) a los medicamentos:** Es cualquier suceso indeseable que ha sucedido con el paciente mientras estaba utilizando un medicamento y existe la sospecha de que es causado por el medicamento.



**Importancia de reportar las RAM:** El objetivo principal de la notificación es la detección precoz de las señales de problemas relacionados con la seguridad de los medicamentos que no han podido ser identificadas durante la etapa de desarrollo clínico previa a la comercialización.

**Donde se reportan las reacciones adversas:** Puedes hacer llegar tu trámite ingresando al portal del Instituto Nacional de vigilancia de Medicamentos y Alimentos - **INVIMA** a través del siguiente enlace [www.invima.gov.co](http://www.invima.gov.co).



• **Ley 100 / 1993:** Por el cual se creó el Instituto Nacional de Vigilancia de medicamentos y alimentos (INVIMA), así lo estipula en el artículo 245.

**Que es el INVIMA:** Actúa como institución de referencia nacional en materia sanitaria y ejecuta las políticas formuladas por el Ministerio de Salud y Protección Social en la inspección, vigilancia y control de calidad de los medicamentos, alimentos y otros que puedan tener impacto en la salud individual y colectiva .

**USO ADECUADO DE MEDICAMENTOS**



**Cómo contribuir a la farmacovigilancia:**

- Reportar las sospechas de RAM y PRM que identifiques.
- Capacítate constantemente en Farmacovigilancia y transmite la cultura a los que te rodean como tus amigos, familiares, colegas.

*Fuente: Autoría propia*

## Folleto Elaborado para Usuarios

### Folleto informativo para usuarios (adverso)

**FARMACOVIGILANCIA**

Ciencia que estudia los problemas asociados al uso de medicamentos y los efectos secundarios de los mismos, con el fin de prevenirlos y resolverlos.



**Reacciones adversas a los medicamentos:** Son los efectos no deseados de un medicamento que provocan malestar o resultan peligrosos para la salud de la persona.

**Donde se reportan las reacciones adversas:** Puedes hacer llegar tu queja ingresando al portal del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - **INVIMA** a través del siguiente enlace [www.invima.gov.co](http://www.invima.gov.co).



**Importancia de reportar las reacciones adversas a los medicamentos :** El objetivo principal de la notificación es la detección rápida de las señales de problemas relacionados con la seguridad de los medicamentos que no han podido ser identificados durante la etapa de desarrollo clínico, previa a la comercialización.

**Ejemplos de reacciones adversas :**

- A parición de erupciones.
- Anemia.
- Disminución del número de glóbulos blancos (leucocitos).
- lesión renal y lesión nerviosa que puede dar lugar a trastornos visuales o auditivos.


**USO ADECUADO DE MEDICAMENTOS**



Fuente: Autoría propia


### Folleto informativo para usuarios (reverso)

**¿Cuál es el uso adecuado de los medicamentos?:** Significa que el paciente recibe la medicación apropiada a su necesidad clínica (enfermedad), en las dosis correspondientes, por un periodo adecuado, y al menor costo para el y la comunidad.



**Recomendaciones para el uso adecuado de los medicamentos :**

- Verifique lo que se esta tomando (encienda la luz, póngase las gafas).
- Para tomar medicamentos líquidos asegúrese de usar el medidor.
- Mantenga los medicamentos separados de los medicamentos para animales y productos de limpieza.
- No guarde medicamentos en forma de crema o pomada junto con los de higiene personal.
- Guardarlos en un lugar seguro, fuera del alcance de los niños.
- No sacar los medicamentos de su envase original y no cortar los empaques de las pastillas.
- Si el medicamento es de guardar en refrigeración, guardarlo en la nevera.



**Riesgos de la Automedicación :**

- Intoxicaciones.
- Náuseas.
- Diarrea.
- Gastritis.
- Falta de eficacia del medicamento.
- dependencia.
- Adicción.
- Contraindicaciones con otros medicamentos.

Fuente: Autoría propia

## **Resultados de los Folletos**

Cabe resaltar que los folletos implementados tanto para usuarios como empleados, fueron diseñados de manera informativa, con el fin, de brindar un aprendizaje y concientización sobre aspectos relacionados a los medicamentos.

### **Análisis de los Resultados del Folleto de los Empleados**

Se logró cumplir el objetivo esperado al implementar esta herramienta de aprendizaje como medidas preventivas e informativas, a cada uno de los farmacéuticos y auxiliares de estos establecimientos.

Por medio del mismo, los empleados adquirieron y/o ampliaron nuevos conocimientos, que les servirá para poner en práctica en sus labores como profesionales de la salud en farmacia, y así prevenir o corregir errores de dispensación.

Se concientizó eficazmente al personal sobre la importancia de realizar correctamente el proceso de Farmacovigilancia y las consecuencias de no hacerlo.

Así mismo, nos permitió lograr que los empleados se responsabilicen aún más y cumplen de forma eficiente sus funciones. Los temas tratados en este folleto fueron:

- ✦ Farmacovigilancia.
- ✦ Importancia.
- ✦ Errores comunes en el proceso de dispensación.
- ✦ Problemas relacionados con los medicamentos (PRM).
- ✦ Causas que originan los PRM.
- ✦ Reacciones adversas a medicamentos (RAM).

- ✦ Importancia de reportar las RAM.
- ✦ Dónde se reportan las reacciones adversas.
- ✦ Ley 100/1993.
- ✦ Qué es el INVIMA.
- ✦ Como contribuir a la farmacovigilancia.

Abordando clara y concisamente cada uno los ítems anteriormente mencionados, pudimos brindar un apoyo y de alguna u otra manera capacitar al personal, con el fin de prestar un servicio de calidad, poniendo como prioridad la salud de los usuarios.

### **Análisis de los Resultados del Folleto de los Usuarios**

Los resultados obtenidos fueron muy positivos, ya que al ser de fácil comprensión logramos que cada paciente que allí recibe sus medicamentos; adquiera o amplíe un aprendizaje básico pero de suma importancia que aportará de manera representativa en pro de mejorar su calidad de vida y estado de salud. Así mismo, se logró comunicar con claridad sobre:

- ✦ Farmacovigilancia.
- ✦ Reacciones adversas a los medicamentos.
- ✦ Dónde se reportan las reacciones adversas.
- ✦ Ejemplo de reacciones adversas.
- ✦ Importancia de reportar las reacciones adversas a medicamentos.
- ✦ Cuál es el uso adecuado de los medicamentos.
- ✦ Recomendaciones para el uso adecuado de los medicamentos.
- ✦ Riesgos de la automedicación.

Con esta información, vimos reflejado que la información que se pretendió transmitir, fue recibida de manera útil por cada uno de los usuarios que adquirieron dicho folleto.

## Conclusiones

Luego de realizar las encuestas tanto a usuarios como a los empleados, pudimos reconocer las principales causas que originan los PRM en los establecimientos farmacéuticos, entre ellas encontramos que gran parte de los usuarios no usan correctamente los medicamentos, no siguen las indicaciones brindadas por parte del farmacéutico al momento de tomarlos y la mayoría recurre a la automedicación. Además, en los establecimientos farmacéuticos han cometido errores de dispensación.

Mediante el folleto informativo de empleados, entregado en ambos establecimientos farmacéuticos, se logró, persuadir a los trabajadores sobre cómo evitar los PRUM desde el proceso de la dispensación. Llevando a cabo el proceso de la doble verificación, es decir, un auxiliar o regente rectifica que el dispensador encargado esté entregando los medicamentos correctamente, del mismo modo, se informó a los usuarios que, en caso de presentar algún tipo de reacción adversa a los medicamentos, se la comuniquen al farmacéutico o médico tratante y realice el debido reporte.

Así mismo, se pudo dar a conocer los errores más comunes en el proceso de la dispensación tales como, la entrega de medicamentos con nombres o envases parecidos, información incompleta en la receta, entre otros. Aunque estos errores no son tan frecuentes dentro de los establecimientos farmacéuticos, es importante que los empleados realicen la verificación necesaria para evitar que sigan incurriendo en los mismos errores y así garantizar la salud de los usuarios.

## Recomendaciones

Es importante que cuando se vaya a realizar un test, en este caso, una encuesta que va dirigida a los usuarios de los establecimientos farmacéuticos; es fundamental adecuar el tecnicismo a un vocabulario coloquial o si no, en el momento de aplicar el test, explicarle a la persona de que trata dicho termino, para así, evitar malos entendidos y que a la hora de analizarlos los resultados la prueba no pueda ser concluyente.

De igual modo, Se recomienda a los dispensadores advertir a los usuarios sobre los riesgos de la automedicación ya que, esta es una causa de las reacciones adversas a medicamentos, con el fin de reducir los índices de la automedicación.

Por otro lado, se puede sugerir que las Autoridades de Salud Pública que, con el fin, de poner en conocimiento los derechos de los usuarios y/o pacientes de los servicios y/o establecimientos farmacéuticos, divulgue a través de las redes sociales, el significado y la importancia de la farmacovigilancia, dado que, es un medio de comunicación bastante extenso y viral que llega tanto a jóvenes como adultos; estrategia que se puede llevar a cabo a través de videos recreativos o comunicados muy cortos donde explique el proceso y los entes a donde se pueden comunicar en caso de presentar alguna reacción adversa a un medicamento.

## Referencias

- Alba, Moreno, Moncada. (2015). Errores de medicación identificados por un sistema de Farmacovigilancia de instituciones hospitalarias en Colombia. Revista Scielo. Recuperado de: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1130-63432015000600004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-63432015000600004)
- Arango; Sánchez; Gaviria, Salazar; García. (2018). Programa de Farmacovigilancia para el establecimiento farmacéutico de baja complejidad, droguería Pro salud. Recuperado de: [https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:CiZNYK7nokEJ:scholar.google.com/+Estudio+Farmacovigilancia,+dispensaci%C3%B3n+y+alertas+en+un+establecimiento+farmac%C3%A9utico+de+baja+complejidad&hl=es&as\\_sdt=0,5](https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:CiZNYK7nokEJ:scholar.google.com/+Estudio+Farmacovigilancia,+dispensaci%C3%B3n+y+alertas+en+un+establecimiento+farmac%C3%A9utico+de+baja+complejidad&hl=es&as_sdt=0,5)
- Baixauli Fernández, Vicente J. (2019). «Barreras del servicio de dispensación de medicamentos y productos sanitarios de la farmacia comunitaria y propuestas de mejora». Farmacéuticos Comunitarios, 2019, Vol. 11, Núm. 4, p. 32-48, <https://raco.cat/index.php/FC/article/view/362151>
- Burguet, N., & Burguet, I. (2018). *Propuesta de una metodología para la capacitación en Buenas Prácticas de Farmacovigilancia*. Revista CENIC Ciencias Biológicas, 49(2), 15–23. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=145333453&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Clínica Universidad de Navarra. (2023). Prescripción. Tomado de: <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/prescripcion>

Collantes de Terán (2020) ¿Qué hago si tengo una reacción a un medicamento?

<https://cinfasalud.cinfa.com/p/farmacovigilancia/>

Contreras, Rodríguez. (2016). Errores de medicación. Instituto de salud pública, Ministerio de salud, Gobierno de Chile. Recuperado de:

<https://www.ispch.cl/newsfarmacovigilancia/07/images/parte04.pdf>

Daphne E, Smith Marsh. PharmD, BC-ADM, CDCES, University of Illinois at Chicago College of Pharmacy. (2021). Reacciones adversas a los fármacos. Recuperado de:

<https://www.msdmanuals.com/es-co/professional/farmacolog%C3%ADa-cl%C3%ADnica/reacciones-adversas-a-los-f%C3%A1rmacos/reacciones-adversas-a-los-f%C3%A1rmacos>

DECRETO NÚMERO 780 DE 2016. (6 de mayo de 2016). Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/decreto-780-unico-modificado-2016.pdf>

Diana Galvis, Gloria Zapata, Lina Rúa, Luis Agudelo, Yamile Vásquez. (2022). Estudio de Farmacovigilancia a reacciones adversas por antibióticos dispensados en la droguería Farma Plus. Recuperado de:

[https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=%20cache:a5rJAsAke6EJ:scholar.google.com/+Estudio%20de+Farmacovigilancia+a+reacciones+adversas+%20por+antibi%C3%B3ticospdispensados+en+la+droguer%C3%ADa+%20Farma+Plus+en+el+municipio+de+Bello+Antioquia%20&hl=es&as\\_sdt=0,5](https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=%20cache:a5rJAsAke6EJ:scholar.google.com/+Estudio%20de+Farmacovigilancia+a+reacciones+adversas+%20por+antibi%C3%B3ticospdispensados+en+la+droguer%C3%ADa+%20Farma+Plus+en+el+municipio+de+Bello+Antioquia%20&hl=es&as_sdt=0,5)

El Farmacéutico Hospitales, 211, 10–14. Vargas, R. (2022) *Resultados en el estudio de caso proyecto de grado*. <https://www.youtube.com/watch?v=8Sd573Ph8eU>

Elora Hilmas. (2018). Medicamentos: qué son y para qué sirven. Recuperado de:

<https://kidshealth.org/es/teens/meds.html>

Guzmán, Aroca (2017) Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima)

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=S4X-DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT342&dq=invima+medicamentos&ots=woaE-O\\_9jM&sig=lt7RbUdLrp7sHfXpW-FJiWJpnTQ#v=onepage&q=invima%20medicamentos&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=S4X-DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT342&dq=invima+medicamentos&ots=woaE-O_9jM&sig=lt7RbUdLrp7sHfXpW-FJiWJpnTQ#v=onepage&q=invima%20medicamentos&f=false)

INVIMA. (2020). Reporte de Problemas Relacionados con Medicamentos - Virgiflow Grupo de Farmacovigilancia. Recuperado de:

[https://www.dssa.gov.co/images/vacunacion/farmacovigilancia/Tutorial\\_Reporte\\_en\\_Linea\\_de\\_Eventos\\_Adversos\\_VigiFlow.pdf](https://www.dssa.gov.co/images/vacunacion/farmacovigilancia/Tutorial_Reporte_en_Linea_de_Eventos_Adversos_VigiFlow.pdf)

INVIMA. (2011). INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS. Recuperado de:

<https://www.invima.gov.co/documents/20143/522552/PLATAFORMA+ESTRATEGICA+2011-2014.pdf/31e64448-97f5-84cb-e678-a232c5e295a3?t=1560555537516#:~:text=El%20Invima%20tiene%20como%20objetivo,%20bebidas%20cosm%C3%A9ticos%20dispositivos%20y>

J Espejo, Fernando Fernández, Manuel Machuca, María Faus. (2022). Problemas relacionados con medicamentos: Definición y propuesta de inclusión en la Clasificación Internacional de Atención Primaria (CIAP) de la WONCA. Recuperado de:

<https://www.ugr.es/~cts131/documentos/DOC0056.PDF>

Kelly Rojas, Lilibeth Pérez, Carolina Corredor, Guísela Cortes, Alexis Vargas. (2022). Diseño de un programa de Farmacovigilancia en un establecimiento Farmacéutico independiente.

Recuperado de:

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/53887/kjpedrahitara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

LEY 100 DE 1993. (Diciembre 23). Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Recuperado de:

[https://oig.cepal.org/sites/default/files/colombia - ley\\_100.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/colombia - ley_100.pdf)

Maza, J., Aguilar, L., & Mendoza, J. (2018). *Farmacovigilancia: un paso importante en la seguridad del paciente*. Revista de Sanidad Militar, 72(1), 47–53.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=131332599&lang=es&site=ehost-live>

Mejora de conocimientos y satisfacción en una acción formativa sobre el servicio de dispensación de medicamentos. (2021). FEM: Revista de la Fundación Educación Médica. Recuperado de: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2014-98322021000500237&lang=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500237&lang=es)

Ministerio de Salud y Protección Social e Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos. (1995). Decreto 677 de 1995. *Por el cual se reglamenta parcialmente el Régimen de Registros y Licencias, el Control de Calidad, así como el Régimen de Vigilancia Sanitaria de Medicamentos*. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/MET/fortalecimiento-gobernanza-regulatoria-colombia-evaluaciones-basadas-evidencia.pdf>

Ministerio de salud. Minsalud. (2023) Farmacovigilancia. reporte de eventos adversos.

<http://medicamentosauclic.gov.co/contenidos/Farmacovigilancia.aspx>

Minsalud (2014). Paquetes instruccionales guía técnica “buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud”. Recuperado:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/seguridad-en-la-utilizacion-de-medicamentos.pdf>

Moya Sáenz, O. L. (2018). *La seguridad del paciente en atención primaria en salud ¿Una actividad que podría quedar en el olvido?* Revista Gerencia y Políticas de Salud, 17(34), 1-16

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=135057247&lang=es&site=eds-live&scope=site>

OMS (2014). Buenas Prácticas de Farmacovigilancia para las Américas. Recuperado:

[https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=33513-buenas-pra-cticas-farmacovigilancia-ame-ricas-2010-513&category\\_slug=documentos-8499&Itemid=270&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=33513-buenas-pra-cticas-farmacovigilancia-ame-ricas-2010-513&category_slug=documentos-8499&Itemid=270&lang=es)

Organización Mundial de la Salud. (Octubre 2004). La Farmacovigilancia: garantía de seguridad en el uso de medicamentos. Tomado de:

[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/68862/WHO\\_EDM\\_2004.8\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/68862/WHO_EDM_2004.8_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Organización mundial de la salud. (2019). OMS indicadores de Farmacovigilancia: un manual práctico para la evaluación de los sistemas de Farmacovigilancia. Recuperado de:

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/325851/9789243508252-spa.pdf>

Organización Panamericana de la Salud (2013) Servicios farmacéutico basados en la atención primaria de salud. [https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-](https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-2013.pdf)

[2013.pdf](https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-2013.pdf)

Pápale, Schiaffino, García. (2018). Manual de buenas prácticas de Farmacovigilancia, edición Latinoamericana. Recuperado de: [https://isoponline.org/wp-](https://isoponline.org/wp-content/uploads/2018/10/FVG_II_digital_con-Hipervinculos.pdf)

[content/uploads/2018/10/FVG\\_II\\_digital\\_con-Hipervinculos.pdf](https://isoponline.org/wp-content/uploads/2018/10/FVG_II_digital_con-Hipervinculos.pdf)

Paula Barrera. (2022). Riesgos en salud en servicios farmacéutico de baja y mediana complejidad. Recuperado de:

<https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/7293/Riesgos%20en%20salud%20en%20servicios%20farmac%C3%A9utico%20de%20baja%20y%20mediana%20complejidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, O., García, A. J., Alonso, L., & León, P. (2017). La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. Revista Cubana de Medicina General Integral, 33(4), 1–

10. [https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=129285151&lang=es&site=eds-live&scope=site.](https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=129285151&lang=es&site=eds-live&scope=site)

Román Llamosí. (2016). Atención Farmacéutica, dispensación en la Farmacia Comunitaria desde la Farmacovigilancia. Revista Dialnet. Recuperado de:

[https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:-SKDEDDBN-AJ:scholar.google.com/+Estudio+Farmacovigilancia,+dispensaci%C3%B3n&hl=es&as\\_sdt=0,5](https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:-SKDEDDBN-AJ:scholar.google.com/+Estudio+Farmacovigilancia,+dispensaci%C3%B3n&hl=es&as_sdt=0,5)

Saldaña, M. (2006). La atención farmacéutica. Revista de la Sociedad Española del Dolor, 13(4), 213-215. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1134-80462006000400001](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-80462006000400001)

Salas, D. (2020). Investigaliacr. La observación en la investigación cuantitativa. Recuperado de: <https://investigaliacr.com/investigacion/la-observacion-en-la-investigacion-cuantitativa/>

Santander Universidades (2021). Becas-Santander. Investigación cualitativa y cuantitativa: características, ventajas y limitaciones. Recuperado de: <https://www.becas-santander.com/es/blog/cualitativa-y-cuantitativa.html>

Terreros, D. (2022). Hubspot. Qué es una encuesta, para qué sirve y qué tipos existen. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-una-encuesta>

Trincado, T., Bocanegra, A., Morales, A., Larrocha, C., Moreno, E. B., & Rodríguez, R. R. (2014). Farmacovigilancia: ¿y si notificamos? Farmacéuticos comunitarios, 6(2), 48-52. Recuperado de: <https://www.farmaceuticoscomunitarios.org/es/journal-article/farmacovigilancia-si-notificamos-0/full>

Vera Carrasco, O. (2020). Uso racional de los medicamentos y normas para las buenas prácticas de prescripción. Revista Médica La Paz, 26(2), 78-93. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext & pid=S172689582020000200011 &lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext & pid=S172689582020000200011 &lng=es&tlng=es)

## Anexos

### Anexo 1

#### Formato encuesta a usuarios

Encuesta para los usuarios				
Pregunta	Respuesta			
¿En cuál establecimiento reclama sus medicamentos?	Sikuany S.A.S		Cruz Verde	
¿Cuál de las siguientes categorías corresponde a tu edad?	18 a 25	26 a 33	34 a 41	42 a 50
				51 o más
¿Cuál es tu género?	Masculino	Femenino	Prefiero no decirlo	Otro
Selecciona tu nivel de escolaridad	Primaria	Secundaria	Bachiller	Educación superior
¿Sabe qué es una reacción adversa?	Si		No	
¿Sabe que los medicamentos pueden llegar a generar otros problemas de salud?	Si		No	
¿Alguna vez le han dispensado un medicamento equivocado?	Si	No	1 o 2 veces	Más de 3 veces
¿Alguna vez se ha auto medicado?	Si	No	A veces	Frecuentemente
¿Sigue todas las indicaciones brindadas por el médico o el farmacéutico al momento de tomar sus medicamentos?	Si	No	No recibí indicaciones	Nunca recibí indicaciones
	Si	No	Alguna vez	Ocasionalmente

¿Ha presentado una reacción adversa a un medicamento?				
¿Ha reportado o informado al farmacéutico sobre alguna reacción adversa al medicamento que haya presentado?	Si		No	
¿Se ha quedado sin un medicamento que necesita porque no lo hay en el establecimiento farmacéutico?	Si	No	Me pasa muy frecuentemente	Nunca me ha pasado
¿Ha tomado un medicamento que siente que no ha cumplido su función?	Si		No	

*Fuente. Autoría propia*

## Anexo 2

### Formato encuesta a empleados

Encuesta para los empleados					
Pregunta	Respuesta				
¿Cuál de las siguientes corresponde a tu edad?	18 a 25	26 a 30	31 a 36	37 a 45	46 o más
Seleccione su perfil académico	Auxiliar	Regente	Expendedor de medicamentos	Ninguno de los anteriores	
¿Sabe qué es la farmacovigilancia?	Si			No	
¿Piensa que la Farmacovigilancia es importante?	Si			No	
¿Ha cometido errores de dispensación en el establecimiento farmacéutico?	Si	No	1 o 2 veces	Más de tres veces	
Si en la pregunta anterior la respuesta fue si ¿Qué acción ha tomado?	La reportó	No la reportó	Ocultó la información	No se hizo nada	
¿Ha recibido capacitaciones sobre la importancia de la Farmacovigilancia?	Nunca he recibido capacitaciones	Algunas veces	Muy pocas veces	Frecuentemente	
¿Sabe cómo es el proceso para reportar las sospechas de reacciones adversas?	Si			No	
¿Ante qué entidad se reporta un evento adverso con un medicamento?	INVIMA	Dirección Seccional de Salud del Departamento	Secretaría de Salud	Virgiflow	No sabe

¿Cuántos años de experiencia tiene como farmacéutico?	1 a 3 años	3 a 5 años	5 a 10 años		

*Fuente: Autoría propia*

### Anexo 3

#### *Evidencia entregando folletos*



*Fuente: Autoría propia*