

**Análisis de los conocimientos, actitudes y prácticas de los dispensadores de la comuna 4 de  
Medellín y su influencia en la automedicación.**

María Valentina Arango Correa

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias de la Salud - ECISA

Programa de Tecnología en Regencia de Farmacia

Medellín

2023

**Análisis de los conocimientos, actitudes y prácticas de los dispensadores de la comuna 4 de  
Medellín y su influencia en la automedicación.**

María Valentina Arango Correa

Trabajo para optar al título de Regente de Farmacia

Director:

Claudia Elena González Cárdenas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias de la Salud - ECISA

Programa de Tecnología en Regencia de Farmacia

Medellín

2023

## Página de Aceptación

---

Claudia Elena González Cárdenas  
Director Trabajo de Grado

---

Jurado

---

Jurado

Medellín-2023

## Resumen

La automedicación es un problema de salud pública en el que las personas consumen medicamentos por iniciativa propia sin supervisión o prescripción médica, lo que puede llevar a tratamientos inadecuados y problemas de salud. En el presente estudio realizado a dispensadores de 50 establecimientos farmacéuticos de la comuna 4 del municipio de Medellín se encontró que algunos conocimientos, actitudes y prácticas de los dispensadores farmacéuticos pueden influir en esta problemática. En cuanto a los conocimientos, no todos saben si está permitido o prohibido recomendar medicamentos, esto sumado a que el 90% de los encuestados creen que el caso más común en los usuarios es que pidan asesoría sobre que medicamento usar puede propiciar que los dispensadores recomienden medicamentos, aunque esté prohibido por la normativa colombiana, no obstante, un 74% de los dispensadores creen que la norma debería permitirlo ya sea algunas veces o siempre. En la práctica los dispensadores, usan sus conocimientos y experiencia tanto para recomendar medicamentos como para automedicarse, ya que el 92% de ellos practica la automedicación y en algunos casos un alto porcentaje de dispensadores (90% a 100%) recomienda al usuario algún medicamento para el tratamiento de un síntoma o enfermedad. Un 82% de los encuestados creen que la automedicación es fomentada desde los establecimientos farmacéuticos y una manera de incentivar esta práctica puede tener que ver con los altos porcentajes de recomendación a usuarios y de automedicación por parte de los dispensadores.

***Palabras Clave:*** Automedicación, dispensador, medicamento, recomendación.

## Abstract

Self-medication is a public health issue in which individuals consume medications on their own initiative without medical supervision or prescription, which can lead to inappropriate treatments and health problems. In the present study conducted with dispensers from 50 pharmaceutical establishments in the commune 4 at municipality of Medellin, it was found that some knowledge, attitudes, and practices of pharmacy dispensers can influence this problem. Regarding knowledge, not all of them know whether it is allowed or prohibited to recommend medications. This, coupled with the fact that 90% of the respondents believe that the most common case among users is them seeking advice on which medication to use, may lead dispensers to recommend medications, even though it is prohibited by Colombian regulations. Nevertheless, 74% of the dispensers believe that the regulations should permit it, either sometimes or always. In practice, dispensers use their knowledge and experience both to recommend medications and to self-medicate, as 92% of them practice self-medication, and in some cases, a high percentage of dispensers (90% to 100%) recommend a medication to the user for the treatment of a symptom or illness. 82% of the respondents believe that self-medication is promoted from pharmaceutical establishments, and one way to encourage this practice may be related to the high percentages of recommendations to users and self-medication by dispensers.

**Keywords:** Dispenser, medicament, recommend, self-medication.

## Tabla de Contenido

	<b>Pág</b>
Introducción .....	10
Planteamiento del Problema .....	12
Justificación .....	15
Objetivos .....	17
Objetivo General .....	17
Objetivos Específicos.....	17
Marco de Referencia .....	18
Estado del Arte.....	18
Marco Contextual.....	20
Marco Conceptual .....	20
Marco Normativo.....	23
Metodología .....	26
Tipo de Estudio .....	26
Población y Muestra .....	26
Método .....	27
Recolección de Datos.....	27
Resultados y Análisis .....	28
Conclusiones.....	44
Recomendaciones .....	46
Referencias.....	47
Apéndices.....	51

## Lista de figuras

Figura 1. <i>Respuestas a la pregunta: ¿Desea realizar la encuesta?</i> .....	28
Figura 2. <i>Experiencia en el sector farmacéutico</i> .....	29
Figura 3. <i>Experiencia en el establecimiento farmacéutico encuestado</i> .....	29
Figura 4. <i>Escolaridad y título del dispensador</i> .....	30
Figura 5. <i>Síntomas consultados por los usuarios según la percepción del dispensador</i> .....	31
Figura 6. <i>Grupos farmacológicos consultados por los usuarios según la percepción del dispensador</i> .....	31
Figura 7. <i>Vías de administración preferidas por los usuarios según la percepción del dispensador</i> .....	32
Figura 8. <i>Caso más común cuando un usuario llega a adquirir un medicamento según la percepción del dispensador</i> .....	33
Figura 9. <i>Razón por la cual el usuario se automédica según la percepción del dispensador</i> .....	34
Figura 10. <i>Definición del concepto de automedicación</i> .....	35
Figura 11. <i>Respuesta a la pregunta: ¿Quién puede automedicarse?</i> .....	35
Figura 12. <i>Medicamentos que puede recomendar un dispensador según los encuestados</i> .....	36
Figura 13. <i>Qué tiene permitido un dispensador</i> .....	37
Figura 14. <i>Qué tiene prohibido un dispensador</i> .....	37
Figura 15. <i>Enunciados con los que los dispensadores están de acuerdo</i> .....	38
Figura 16. <i>Los dispensadores deben realizar campañas de sensibilización sobre la automedicación</i> .....	39
Figura 17. <i>Los dispensadores de medicamentos deberían estar facultados para recomendar medicamentos</i> .....	40
Figura 18. <i>Criterios importantes antes de realizar una recomendación</i> .....	40

Figura 19. <i>Recomendación en el caso de paciente con hipertensión arterial o enfermedades cardiacas y que consulta por un medicamento para el dolor e inflamación.</i> .....	41
Figura 20. <i>Recomendación en el caso de paciente con diabetes y que consulta por un medicamento para la tos.</i> .....	42



## Lista de apéndices

	<b>Pág</b>
Apéndice A Base de datos establecimientos farmacéuticos Comuna 4, Aranjuez, Medellín.....	51
Apéndice B Encuesta realizada en los establecimientos farmacéuticos. ....	53

## Introducción

La automedicación es una problemática de salud pública que plantea serias preocupaciones debido a sus potenciales consecuencias negativas. En un mundo donde el acceso a la información sobre medicamentos es cada vez más fácil la automedicación se ha convertido en una práctica común. El mal uso de los medicamentos puede tener graves consecuencias como la morbilidad y mortalidad de las personas que recurren a la automedicación como método terapéutico.

Los dispensadores farmacéuticos pueden influenciar en parte a esta práctica ya que estos son frecuentemente abordados por usuarios que buscan recomendaciones sobre medicamentos. En algunos casos, los dispensadores pueden sugerir medicamentos, a pesar de que esta práctica está prohibida por la normativa colombiana. Esta mala práctica por parte de algunos dispensadores farmacéuticos puede tener efectos perjudiciales, ya que puede llevar a los usuarios a desarrollar malos hábitos de automedicación basados en el criterio de estos profesionales, además, puede resultar en la difusión de información incorrecta sobre el tratamiento de enfermedades o síntomas.

Existen numerosos estudios sobre la automedicación y acciones para combatirla, pero es fundamental realizar estudios de enfoque multifactorial y multidisciplinario que involucren a todos los actores relacionados con la salud. En Colombia, se han realizado estudios que analizan las causas, frecuencias y patrones de automedicación. Estos estudios demuestran la necesidad de un enfoque específico para comprender y abordar este problema.

Este estudio tiene como objetivo investigar los conocimientos, actitudes y prácticas de los dispensadores respecto a la recomendación de medicamentos y su relación con la

automedicación de una población específica en Medellín, con el fin de identificar factores determinantes y promover prácticas seguras y responsables en la dispensación de medicamentos.

## Planteamiento del Problema

La automedicación es una problemática en la salud pública ya que los individuos deciden consumir medicamentos sin la prescripción o supervisión de un médico, lo cual puede llevar a tratamientos inadecuados y en consecuencia problemas de salud. Automedicarse, es una decisión propia, pero está influenciada por diversos factores, entre estos, las posibles recomendaciones que hacen los dispensadores farmacéuticos.

El mal uso de los medicamentos genera en quienes los consumen problemas de salud de debido a que aparecen efectos no deseados o no se logran los efectos terapéuticos propuestos, en los casos no tan graves puede generar afecciones en la salud (morbilidad) que fácilmente se hubieran podido evitar realizando un tratamiento adecuado prescrito por un médico y en los casos más graves puede ocasionar la muerte (mortalidad) (Ospina, 2011). Uno de los causantes de la morbi-mortalidad asociada a los medicamentos es la automedicación, en la cual el responsable directo es la persona que decide consumir un medicamento, sea por conocimientos propios o por recomendación de otra persona.

Los dispensadores farmacéuticos pueden llegar a ser responsables indirectos ya que son frecuentemente abordados por usuarios que piden recomendación de medicamentos para el tratamiento de síntomas y enfermedades y en algunos casos sugieren medicamentos pese a que esta práctica está prohibida por la normativa colombiana (Castelblanco Garzón, 2016). Esta mala práctica por parte de algunos dispensadores provoca que el usuario adquiera el hábito de automedicarse teniendo en cuenta el criterio de los dispensadores, y, además, que el usuario replique una información errónea en el tratamiento de una enfermedad o sintomatología. Esta problemática, fue mencionada dentro de la Política Farmacéutica Nacional en el año 2004, en la cual se evidenció que existe en Colombia una enorme diseminación de la automedicación,

prescripción no autorizada y errores de medicación. En el caso particular de la prescripción no autorizada se tienen como principal causa el nivel de formación de expendedores y auxiliares. En el caso de la automedicación se menciona que sus riesgos son definitivamente relevantes, en especial en un país que ha hecho de la venta de medicamentos sin receta una costumbre (Ministerio de la Protección Social, 2004).

Teniendo en cuenta que puede existir una relación entre la recomendación de los dispensadores y la automedicación de los usuarios se plantea ¿Qué conocimientos, actitudes y prácticas de los dispensadores influyen en los usuarios para que se automediquen?

Uno de los procesos que se lleva a cabo en el servicio farmacéutico es la dispensación, en esta el dispensador adquiere experiencia sobre los motivos por los cuales los usuarios consultan, cuáles son los síntomas más comunes, cuáles son los medicamentos más consumidos, cuales vías de administración son las más solicitadas, además, se adquiere una percepción del contexto social que envuelve la problemática de la automedicación en la cual los dispensadores también están incluidos.

El regente de farmacia es un profesional del área de la salud acreditado para ejercer en establecimientos farmacéuticos, sin embargo, la acreditación no es una medida del nivel de conocimientos que pueden tener sobre los aspectos conceptuales y normativos respecto a la automedicación, además de la influencia de su quehacer en la automedicación de los usuarios.

Es importante preguntar acerca de las actitudes de los dispensadores ante la automedicación, además, cuestionar a los dispensadores sobre si se auto perciben dentro de la problemática de la automedicación, y sobre la predisposición a recomendar medicamentos, la cual es una de las causas de la automedicación.

A parte de esta predisposición, es necesario saber las prácticas que los dispensadores realizan, saber si están dentro de los estándares normativos, si son coherentes con los conocimientos y las actitudes, o si en definitiva dentro de sus prácticas es común encontrar la recomendación de medicamentos y el fomento a la automedicación.

## **Justificación**

Existen diversos estudios sobre la automedicación y también diferentes acciones que se realizan desde las instituciones para abordarla, pero es necesario que antes de desarrollar acciones de educación sanitaria en las que se exponga los efectos que tiene esta práctica en la salud, se realice un correcto estudio con enfoque multifactorial y multidisciplinar en el que participen los actores relacionados con el área de la salud y las instituciones para conocer las particularidades de la automedicación en determinada zona (Ortueta et al, 2008).

En Colombia se han realizado estudios en los que se analizan las causas, frecuencias, patrones y demás factores respecto a la automedicación (Taramuel, 2011; Gaviria, 2013), también, se han realizado estudios específicos para ciudades, localidades, comunas y barrios, para grupos etarios específicos, para comunidades universitarias, entre otras. Específicamente, en Medellín, existen estudios sobre la automedicación en estudiantes de la Universidad de Antioquia (Tobón, 2002), para población adulta (Martinez et al, 2013) y para una comunidad vulnerable específica (Tobón et al, 2014), por poner algunos ejemplos. Lo anterior es un indicio del amplio panorama de investigaciones en torno a esta temática y muestra que es necesario delimitar el estudio con el fin de que este sea efectivo.

Desde la Seccional de Salud de Antioquia se han llevado a cabo campañas en las cuales los dispensadores son parte del público objetivo y además los encargados de realizar sensibilización respecto a la automedicación, esto da cuenta de que los dispensadores no están exentos de responsabilidad dentro de esta problemática. Teniendo en cuenta lo anterior, el presente estudio se realizará a los dispensadores de una población específica dentro del municipio de Medellín, con el fin de conocer que tan influenciados están los usuarios en el hábito de la automedicación a causa de las prácticas que realizan los dispensadores, los

conocimientos que tienen respecto a la automedicación y sus actitudes ante diferentes escenarios planteados a través de una encuesta. Una vez conocida la posible relación entre la automedicación de los usuarios y los conocimientos, actitudes y prácticas de los dispensadores se podrán analizar los factores más determinantes con el fin de hacer recomendaciones que conlleven a unas buenas prácticas en la dispensación de medicamentos y a mitigar los impactos que pueden generar los dispensadores en los hábitos de medicación de los usuarios.



## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar los conocimientos, actitudes y prácticas de los dispensadores de los establecimientos farmacéuticos de la comuna 4 del municipio de Medellín y su influencia en la automedicación de los usuarios.

### **Objetivos Específicos**

Identificar los motivos de consulta de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos de la comuna 4 de la ciudad de Medellín.

Identificar los conocimientos que tienen los dispensadores de los establecimientos farmacéuticos sobre la automedicación y su relación con la recomendación de medicamentos.

Describir las actitudes y prácticas de los dispensadores ante la automedicación y su predisposición a recomendar.

Determinar la influencia que los conocimientos, actitudes y prácticas de un dispensador pueden tener en la automedicación de los usuarios.

## Marco de Referencia

### Estado del Arte

Dentro del amplio espectro de investigaciones que tienen como tema principal la automedicación en pocas, el dispensador ha sido el objeto de estudio, sin embargo, si es mencionado como un actor importante dentro de esta práctica.

En Perú se realizó un estudio con 3849 usuarios de establecimientos farmacéuticos con el fin de encontrar los factores asociados con la automedicación no responsable, en este encontraron que, aunque la automedicación no responsable se atribuye al usuario, la venta de medicamentos sin receta recae en el dispensador, además, la automedicación no responsable está relacionada con la intención de pedir asesoría en el establecimiento farmacéutico (Pari-Olarte et al, 2021).

Escobar-Salinas y Ríos-González, incluyeron en su estudio sobre automedicación a 1784 adultos de 11 ciudades diferentes en América Latina y se encontró que en un 26,87% de los casos la medicación había sido indicada por un farmacéutico y que un 84,87% de los encuestados considera que el farmacéutico está capacitado para prescribir (Escobar-Salinas & Ríos-González, 2017).

En una encuesta realizada a 59 personas de diferentes municipios de Colombia, se encontró que, en un 42%, las droguerías son quienes más motivan a la automedicación, según la percepción de los encuestados, ya que confían en el consejo del dispensador, creen que es una fuente confiable de información y que los farmacéuticos le dan información útil y recomendaciones de cómo usar los medicamentos (Atehortúa, M et al, 2011).

En otro estudio, se encontró que de 159 pacientes que acudían a un hospital, el 84% desconocían las contraindicaciones y el 56,8% las reacciones adversas de los medicamentos con que se automedicaban. Estos dos aspectos fueron los que alcanzaron mayor porcentaje dentro del perfil de automedicación (Sánchez Samaniego, 2022).

Guzmán Guacho, en su estudio sobre factores que inciden sobre la automedicación en las personas que acuden a una farmacia en particular encontró que el 54,9% de la población encuestada tiene como su principal fuente de información sobre medicamentos a los auxiliares de farmacia, o dispensadores de medicamentos, los cuales en muchas ocasiones poseen solo conocimientos básicos, que pueden ser usados para beneficiar su economía haciendo que el consejo sea insuficiente o equivocado (Guzmán Guacho, 2019).

En una encuesta realizada a dispensadores y usuarios de Riobamba, Ecuador, se encontró que existe una gran influencia de los dispensadores sobre los usuarios en el consumo inadecuado de antibióticos desde el punto de vista de los usuarios, aunque los dispensadores no cuentan con el conocimiento suficiente para guiar de manera adecuada a los usuarios en la administración, interacción y efectos adversos de este grupo de medicamentos (Fuentes & Uquillas, 2016).

En un estudio realizado sobre conocimientos, actitudes y prácticas sobre los antibióticos por parte de los dispensadores se encontró que cuando una persona solicita que le recomienden algo para la fiebre provocada por una infección, el 60% de los dispensadores recomienda ir a consulta con el médico y el porcentaje restante recomienda algún tipo de medicamento. Se resalta en este estudio que el 12% recomienda antibióticos sin solicitar fórmula médica yendo en contra de la normativa colombiana (Córdoba Ramírez, 2019).

En establecimientos farmacéuticos de Bogotá se identificó que en un 7% la recomendación hecha por los dispensadores encuestados fue equivocada, el 68,6 % de los

dispensadores realizan recomendación de analgésicos y antigripales medicamentos diferentes al prescrito y a un 65,3% de los usuarios no se les brindo información clara, pertinente y adecuada de los medicamentos (Sánchez Blanco, 2020).

### **Marco Contextual**

La Comuna 4, Aranjuez, se ubica en el costado nororiental del municipio de Medellín, según información del centro documental de la Alcaldía de Medellín tiene una extensión de 4,88 km<sup>2</sup>, distribuida en 14 barrios principales, cuenta con 163.489 habitantes aproximadamente, de los cuales el 52,29% son mujeres y el 47,71% son hombres, las viviendas se encuentran dentro de los estratos socioeconómicos bajo a medio-bajo. En cuanto a afiliación a la salud, 39.596 habitantes están afiliados al régimen subsidiado de salud (Alcaldía de Medellín, 2020)

### **Marco Conceptual**

Aristil Chéry en el libro Manual de Farmacología Básica y Clínica define la palabra fármaco (medicamento) como toda sustancia química que altera el funcionamiento del organismo de los seres vivos por interacciones a nivel molecular. El estudio de los fármacos o medicamentos recibe el nombre de Farmacología, que incluye su historia, origen, propiedades físicas y químicas, presentación, efectos bioquímicos y fisiológicos, mecanismos de acción, absorción, distribución, biotransformación, eliminación y usos con fines terapéuticos (Aristil Chery, 2010).

Según la actividad farmacológica los diferentes medicamentos se pueden clasificar de manera detallada en aproximadamente 48 grupos. Dentro de los más conocidos se encuentra los analgésicos, antipsicóticos, ansiolíticos, antidepresivos, antiácidos, antiulceroso, antitusivos, antibióticos, antidiarreicos, antifúngicos, antihistamínicos, antisépticos,

analgésico/antiinflamatorio, antivirales, antiespasmódico, corticoides, anticonceptivos y vitamínicos.

También, existen diferentes vías de administración tales como las enterales dentro de las que se encuentra la oral, sublingual y rectal, las parenterales subdivididas en intramuscular, intraperitoneal, subcutánea, intraarticular, intravascular, intrapleural, intravenosa, intraósea intraarterial, intratecal, intracardiaca e intralinfática, los tópicos clasificados en auditiva, conjuntiva, nasal, vaginal y piel. Las vías de administración más usuales por las personas en su cotidianidad son la oral, intramuscular y las diferentes formas tópicas.

En Colombia, según se estipula en el Decreto 780 de 2016, existen establecimientos autorizados para la dispensación de medicamentos, es decir, para la entrega de medicamentos a pacientes e información sobre su uso adecuado. Esta actividad es realizada el dispensador el cual puede ser Químico Farmacéutico, Tecnólogo en Regencia de Farmacia y otros títulos afines, pero con ciertas restricciones. Para los casos en que el dispensador sea una persona con un título diferente, esta se debe limitar a informar sobre condiciones de almacenamiento, reconstitución de medicamentos de administración oral, medición de la dosis, cuidados en la administración e importancia de la adherencia a la terapia. La dispensación no es solamente el acto de entregar el medicamento, sino que también incluye el dar la información oportuna para que el paciente realice un tratamiento adecuado de acuerdo con lo formulado por la prescripción médica. En el caso de los medicamentos de venta sin prescripción facultativa o de venta libre, el dispensador debe de brindar información sobre el uso adecuado del medicamento solicitado.

La organización mundial de la salud define la automedicación como el uso de los medicamentos por parte de las personas con el propósito de tratar enfermedades o síntomas que ellos puedan identificar. Generalmente, se refiere a los medicamentos de venta libre y la auto

prescripción de fármacos sin indicación o supervisión de un profesional de la salud facultado para hacerlo. Esta práctica es un problema de salud pública, el cual se debe a un mal autodiagnóstico de la enfermedad y un mal uso de los medicamentos y genera la aparición de efectos adversos, prolongación o agravamiento de la enfermedad y resistencia a los medicamentos empleados.

La automedicación tiene también ciertos patrones, es decir, no todos los grupos farmacológicos son usados regularmente por las personas que se automedican, y dentro de los que son usados existen diferentes proporciones de uso, por otro lado, existen algunas vías de administración a las cuales las personas acuden más para automedicarse, ya sea por la facilidad de aplicación o por la efectividad que le atribuya el usuario.

También, existen diferentes razones por las cuales las personas se automedican dentro de las cuales se encuentra el costo del tratamiento médico, incluidas las visitas al médico y los medicamentos, miedo a buscar tratamiento debido a estigmas negativos, ocultar o negar una condición, medicamentos utilizados en el pasado, miedo a los efectos secundarios de los medicamentos (The Recovery Village, 2022), las campañas publicitarias de medicamentos, recomendaciones irresponsables por parte de familiares, amigos o vecinos o por dispensadores de establecimientos farmacéuticos (Técnicos en Farmacia, Químicos Farmacéuticos, entre otros) (Córdoba, 2021). La última causa mencionada, tiene que ver con información dada por el dispensador y que el usuario recibe y usa para automedicarse, sin embargo, en este caso la responsabilidad de la automedicación no recae solamente en el usuario sino también en el dispensador.

### **Marco Normativo**

Según el Capítulo 10 del Decreto 780, el servicio farmacéutico tiene como objetivos promover y propiciar estilos de vida saludables, prevenir factores de riesgo derivados del uso inadecuado de medicamentos, promover el uso adecuado, suministrar información y ofrecer atención farmacéutica. De los objetivos mencionados parte la responsabilidad que tiene el dispensador farmacéutico ante la prevención de la automedicación, ya que está problemática es propiciada por el incumplimiento de estos objetivos.

En cuanto a las maneras de prestación, se define que puede ser prestado de manera independiente por establecimientos farmacéuticos de tipo mayoristas y minoristas. Son establecimientos mayoristas los Laboratorios Farmacéuticos, las Agencias de Especialidades Farmacéuticas y Depósitos de Drogas. Son establecimientos minoristas las Farmacias-Droguerías, las cuales tienen los procesos de recepción y almacenamiento, dispensación y preparaciones magistrales y las Droguerías, las cuales tienen los procesos de recepción y almacenamiento y dispensación. También, puede ser prestado de manera dependiente por Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

Los establecimientos farmacéuticos mencionados deben ser dirigidos y operados por un personal idóneo para el cumplimiento de las actividades y procesos que se realice. Según la resolución 1403, los procesos generales de un establecimiento farmacéutico son: adquisición, recepción y almacenamiento, distribución y dispensación.

De los procesos mencionados, en el presente estudio se hace especial énfasis en la dispensación, para el cual se debe seguir el procedimiento para la dispensación de medicamentos estipulado en la Resolución 1403 del 2007. Según este, el dispensador verifica en la fórmula u orden médica que esté elaborada por el personal de salud debidamente autorizado y que cumpla

con los requisitos establecidos en la misma norma, debe entregar la totalidad de los medicamentos sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo la salud y/o vida del paciente, guardarlos en bolsas o cajas resistentes para asegurar un transporte y conservación adecuada. También debe informar al usuario sobre su uso adecuado, a fin de contribuir efectivamente al cumplimiento del efecto terapéutico previsto. La información debe contener: condiciones de almacenamiento, manera de reconstituirlos, como medir las dosis, cuidados en la administración, interacciones con alimentos y otros medicamentos, advertencias, problemas relacionados con medicamentos, problemas relacionados con la utilización de medicamentos y la importancia de la adherencia a la terapia.

El Capítulo 10 del Decreto 780, define como obligaciones del dispensador verificar que la prescripción esté elaborada por el personal de salud competente y autorizado y que cumpla con todas las características y contenido establecido en la norma; verificar que los diferentes tipos de preparaciones y mezclas contengan en el rotulo o etiqueta la información sobre el paciente hospitalizado o ambulatorio según sea el caso y la firma del responsable; exigir la prescripción para aquellos medicamentos en los que aparezca la leyenda “Venta Bajo Fórmula Médica”; no dispensar y consultar al prescriptor cuando identifique en una prescripción posibles errores; verificar y controlar que los medicamentos dispensados correspondan a los prescritos; informar al usuario sobre aspectos indispensables que garanticen el efecto terapéutico y promuevan el buen uso de los medicamentos, tales como: condiciones de almacenamiento, como reconstituirlos, como medir las dosis, cuidados en la administración, interacciones con alimentos y otros medicamentos, advertencias sobre efectos adversos, contraindicaciones y la importancia de la adherencia a la terapia; brindar a los usuarios pautas sobre el uso adecuado de los medicamentos de venta libre; y recibir la capacitación ofrecida por las entidades oficiales o de



otros actores del Sector Salud y/o capacitarse continuamente en los conocimientos teóricos y destrezas necesarias en el ejercicio del cargo, a fin de ir aumentando progresivamente las competencias laborales. Dentro de las prohibiciones, se tiene que el dispensador no podrá adulterar o modificar en cualquier forma la prescripción; cambiar el principio activo, concentración, forma farmacéutica, vía de administración, frecuencia, cantidad y la dosis prescrita; dispensar medicamentos alterados o fraudulentos; violar la reserva a que está obligado por razón de la función que desempeña: recomendar a los usuarios la utilización de medicamentos; tener muestras médicas de medicamentos; tener envases y empaques vacíos en establecimientos que no estén autorizados para realizar procesos de reenvase o reempaque de medicamentos; e inducir al paciente o consumidor a la compra de un medicamento que reemplace o sustituya al prescrito o solicitado.

## **Metodología**

### **Tipo de Estudio**

Investigación descriptiva de corte transversal, con la cual se pretende cumplir con los objetivos específicos planteados.

### **Población y Muestra**

La población de establecimientos farmacéuticos se toma de una base de datos en la cual se registra un total de 86 establecimientos farmacéuticos. A esta población se le realiza inicialmente un filtro para comprobar si las direcciones corresponden a Aranjuez (Comuna 4) y se encuentra que 17 de los establecimientos pertenecen a Santa Cruz (Comuna 2) y 1 droguería se ubica en Guayabal (Comuna 15), también, se encontró que 2 establecimientos no corresponden a droguerías sino a supermercados y 1 establecimiento está duplicado. En total se descartaron 21 establecimientos ya que no cumplían con los criterios del presente estudio.

La población final antes de salir a encuestar, teniendo en cuenta el filtro anterior fue de 65 establecimientos farmacéuticos y la muestra representativa usando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% fue de 56 establecimientos.

En las visitas realizadas, la dirección de 19 establecimientos farmacéuticos registrados en la base de datos no coincidía con lo que se encontraba en el sitio, lo que puede deberse a que el establecimiento ya no existe o tiene una dirección diferente. De acuerdo con lo anterior, la población se disminuyó a un total de 46 establecimientos.

Debido a esto, se opta por encuestar los 46 establecimientos válidos de la base de datos y se visitan 11 establecimientos adicionales (no registrados en la base de datos), para un total de 57 establecimientos visitados.

## **Método**

Se realizará una encuesta conocimientos, actitudes y prácticas de los dispensadores y su influencia en la automedicación de los usuarios. Esta encuesta se delimitará a los dispensadores de las droguerías y farmacias-droguerías de la comuna 4 del municipio de Medellín, recogiendo información de diferentes establecimientos ubicados en diferentes zonas de la comuna y a una población suficiente para que los resultados sean significativos.

## **Recolección de Datos**

Inicialmente se plantearán las preguntas de la encuesta con el fin de que estas respondan a los objetivos específicos y que sea de fácil comprensión para la población a encuestar.

Posteriormente se realizarán salidas para recopilar información por medio de la encuesta a los dispensadores de la comuna 4. Esta encuesta se realizará en la aplicación Formularios de Google, la cual se compartirá por medio de un enlace al encuestado para que lo diligencie o se le ayudará con el diligenciamiento si lo requiere.

Los datos recopilados se digitalizan automáticamente por medio de las aplicaciones Formularios y Hojas de Cálculo de Google, sin embargo, el tratamiento y análisis de los datos se realizará en Microsoft Office Excel usando el archivo de Hojas de Cálculo descargado.

## Resultados y Análisis

En el ejercicio de recolección de datos del presente estudio, se visitó un total de 57 establecimientos y en cada uno de ellos se le preguntó a un dispensador farmacéutico si deseaba realizar una encuesta que hacía parte de un proyecto de investigación sobre conocimientos, actitudes y prácticas de los dispensadores de los establecimientos farmacéuticos de la comuna 4 sobre automedicación, a lo cual 50 (88%) dispensadores accedieron a realizar la encuesta y 7 (12%) se negaron por falta de tiempo (Figura 1).

### Figura 1.

*Respuestas a la pregunta: ¿Desea realizar la encuesta?*



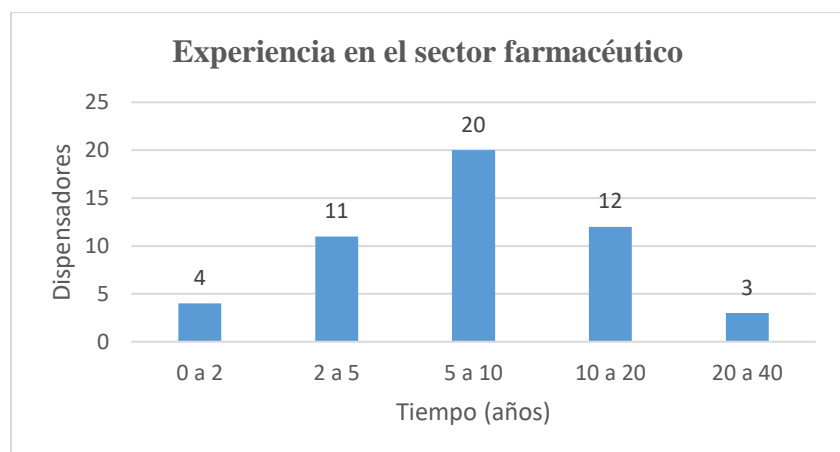
### Caracterización de los dispensadores

De los 50 dispensadores que accedieron a responder la encuesta se encontró que 4 tienen de 0 a 2 años de experiencia, 11 tienen de 2 a 5 años de experiencia, 20 tienen de 5 a 10 años de experiencia, 12 tienen de 10 a 20 años de experiencia y 3 tienen más de 20 años de experiencia (Figura 2), en términos porcentuales se puede decir que el 70% de los encuestados tienen una experiencia mayor o igual a 5 años. Por otro lado, en cuanto a la experiencia en el

establecimiento farmacéutico encuestado, se encontró que 28 dispensadores tienen menos de 2 años de experiencia, 12 tienen de 2 a 5 años de experiencia, 4 tienen de 5 a 10 años de experiencia, 5 tienen de 10 a 20 años y 1 tiene más de 20 años de experiencia (Figura 3), porcentualmente el 80% de los encuestados tienen menos de 5 años de experiencia en el establecimiento encuestado.

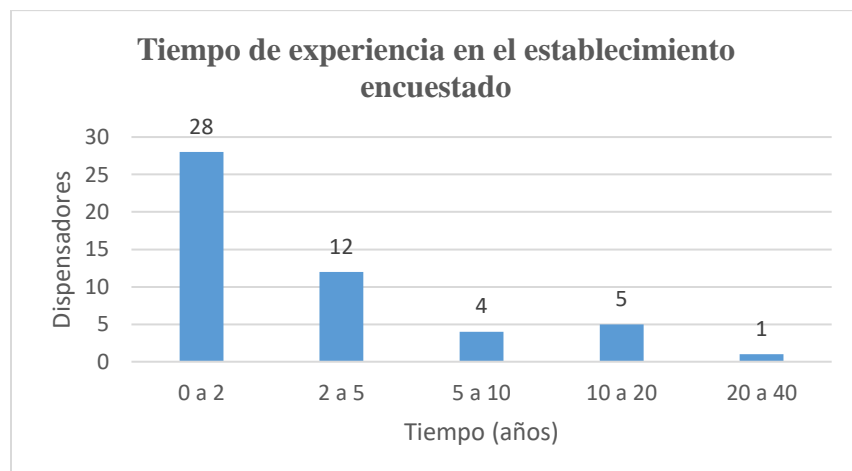
**Figura 2.**

*Experiencia en el sector farmacéutico*



**Figura 3.**

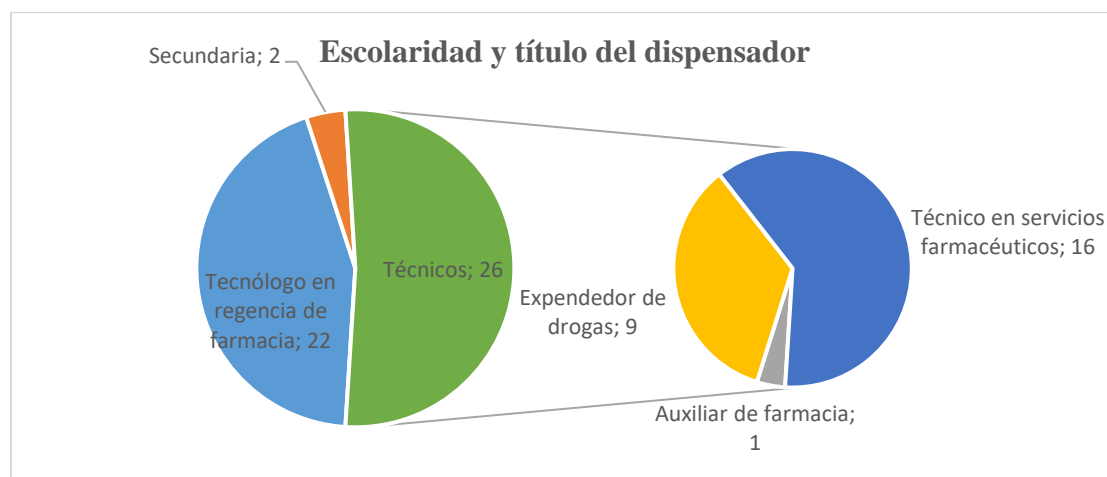
*Experiencia en el establecimiento farmacéutico encuestado*



En cuanto al grado de escolaridad, 26 respondieron que son técnicos dentro de los que se encontraban 1 auxiliar de farmacia, 9 expendedores de drogas y 16 técnicos en servicio farmacéutico; 22 son tecnólogos en regencia de farmacia; y 2 que su mayor grado era el de secundaria 1 de los cuales era estudiante de regencia de farmacia y el otro expendedor de drogas (Figura 4).

**Figura 4.**

*Escolaridad y título del dispensador.*



### **Caracterización de los usuarios según la percepción de los dispensadores**

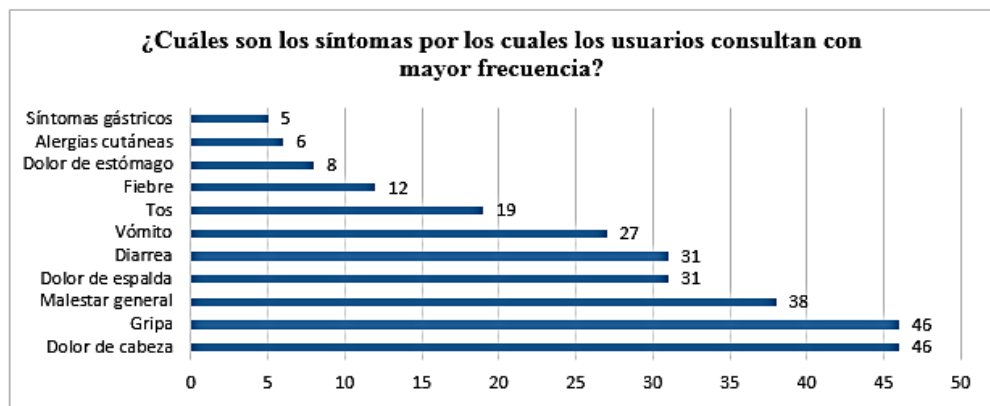
En la encuesta se realizó una serie de preguntas sobre las características de los usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos y los dispensadores las respondieron según su percepción y experiencia.

A la pregunta de cuáles eran los síntomas por los cuales los usuarios consultan con mayor frecuencia 46 dispensadores marcaron a las opciones de gripa y dolor de cabeza, 38 marcaron malestar general, 31 las opciones de diarrea y dolor de espalda y 27 la opción de vómito. En otras palabras, más del 50% de los encuestados consideran que los síntomas más comunes son

gripa, dolor de cabeza, malestar general, diarrea, dolor de espalda y vomito. Un menor número de dispensadores escogió las opciones de síntomas gástricos (5), alergias cutáneas (6), dolor de estómago (8), fiebre (12) y tos (19) (Figura 5). Por otro lado, 49 (98%) dispensadores marcaron que el grupo farmacológico más consultado son los analgésicos y 47 (94%) respondieron la opción de antiinflamatorios, en menor medida se escogieron los grupos de antibióticos (19), antimicóticos (16), antihistamínicos (14) y antiparasitarios (14) (Figura 6).

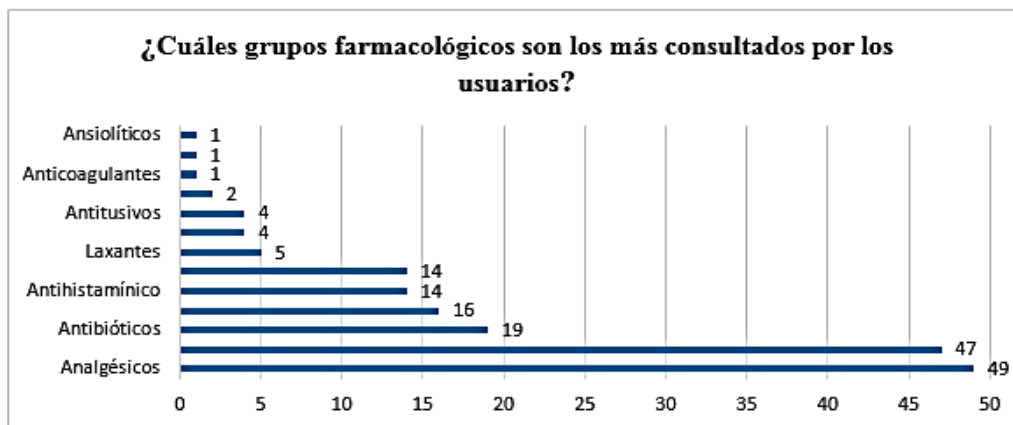
**Figura 5.**

Síntomas consultados por los usuarios según la percepción del dispensador.



**Figura 6.**

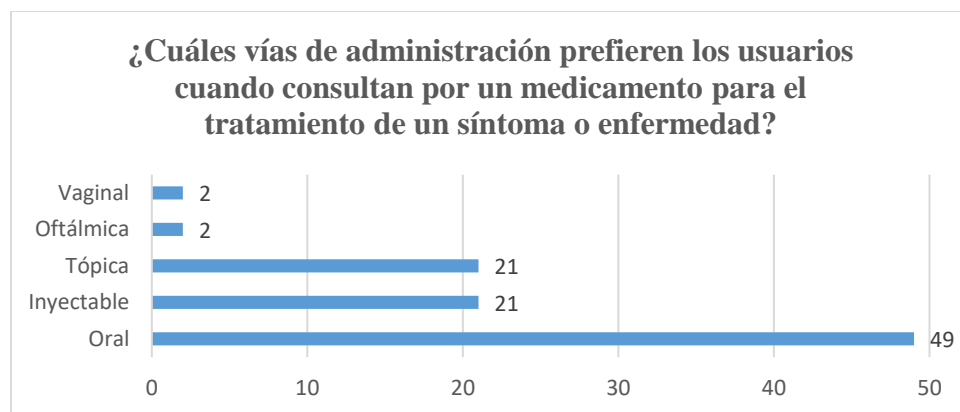
Grupos farmacológicos consultados por los usuarios según la percepción del dispensador.



De los 50 dispensadores encuestados, 49 tienen la percepción de que la vía oral es la vía de administración de preferencia por parte de los usuarios, mientras que 21 dispensadores escogieron las opciones Tópica e Inyectable (Figura 7).

**Figura 7.**

*Vías de administración preferidas por los usuarios según la percepción del dispensador.*



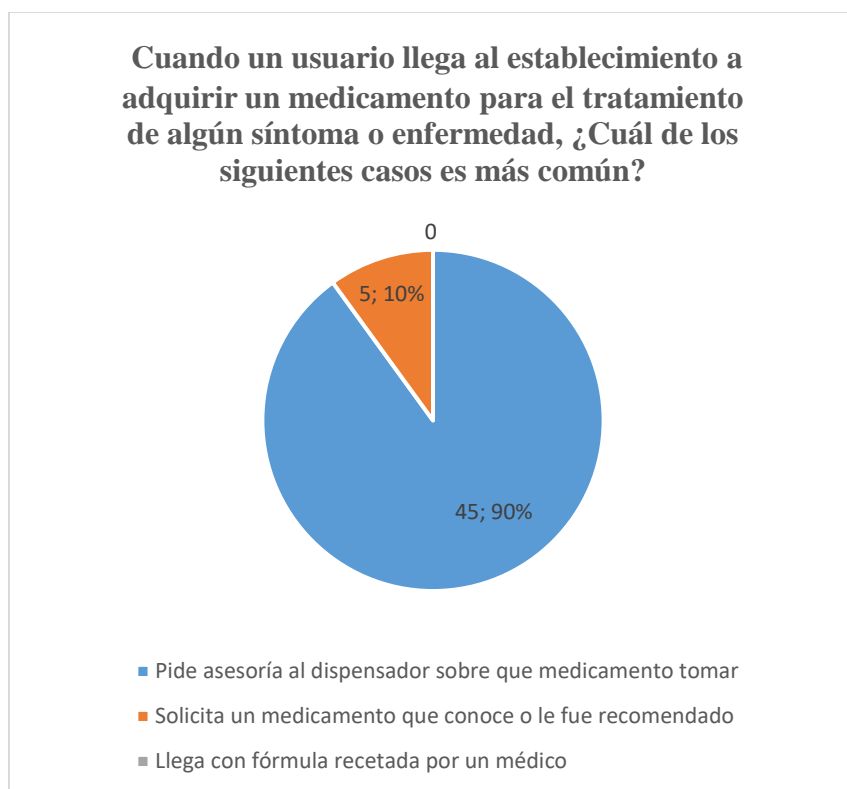
Al preguntarle a los dispensadores sobre cuál era el caso más común cuando un usuario llega a al establecimiento farmacéutico a adquirir un medicamento, el 90% respondió que los usuarios piden asesoría al dispensador sobre que medicamento utilizar, mientras que el 10% respondió que los usuarios solicitan medicamentos que conocen o que les fue recomendado por alguien más, cabe resaltar que la opción en la que el usuario llega con fórmula recetada por un médico no fue seleccionada por los dispensadores como la más común (Figura 8). En esta pregunta la respuesta relacionada con la automedicación es en la que el usuario solicita un medicamento que conoce, mientras que la respuesta relacionada con la recomendación es en la que el usuario pide asesoría al dispensador sobre que medicamento tomar. Es necesario aclarar que el hecho de que el usuario pida asesoría no implica que el dispensador se la brinde y le recomiende algún medicamento, pero si puede influir en el tipo de asesoría que se le da al usuario.



En cuanto a la percepción de los dispensadores sobre cual podría ser la razón por la cual los usuarios se automedican, el 44% respondió que los usuarios desconfían del sistema de salud, el 24% respondió que los usuarios consideraban que sus síntomas no ameritaban consultar con el médico y el 22% respondió que, según su percepción, los usuarios no tienen tiempo de ir a consulta (Figura 9). Contrastando esta pregunta con la anterior, según los dispensadores, los usuarios tienen una gran confianza en ellos ya que un alto porcentaje piden asesoría en el establecimiento farmacéutico y por el contrario tienden confiar poco en el sistema de salud.

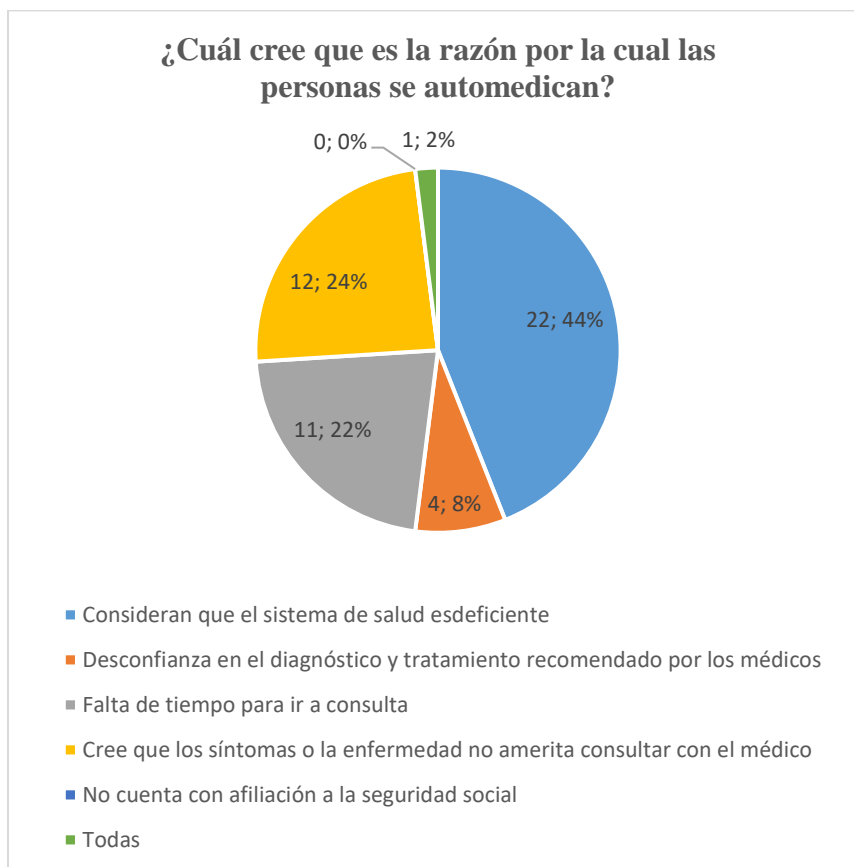
### Figura 8.

*Caso más común cuando un usuario llega a adquirir un medicamento según la percepción del dispensador.*



**Figura 9.**

*Razón por la cual el usuario se automédica según la percepción del dispensador*



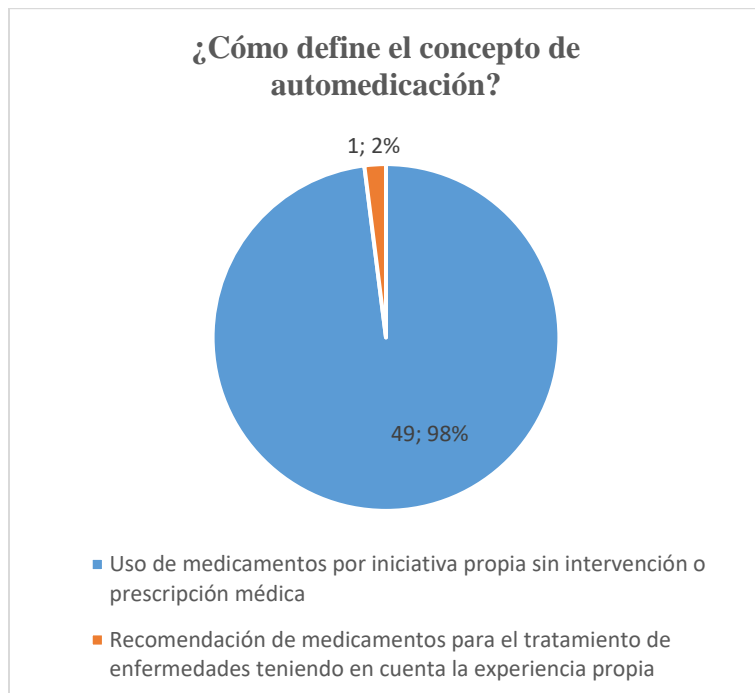
### **Conocimientos del dispensador**

En esta sección de preguntas el dispensador fue cuestionado acerca de conocimientos conceptuales acerca de la automedicación y normativos acerca de la recomendación de medicamentos.

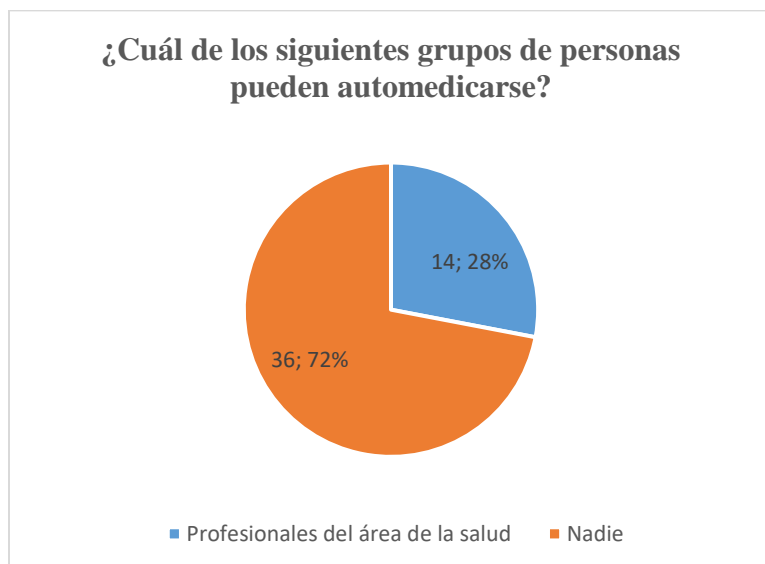
La mayoría de los encuestados (98%) define correctamente el concepto de automedicación, marcando como opción correcta el uso de medicamentos por iniciativa propia sin intervención o prescripción médica (Figura 10). Por otro lado, el 72% considera que nadie puede automedicarse y el 28% respondió que los profesionales del área de la salud sí podían hacerlo.

**Figura 10.**

*Definición del concepto de automedicación*

**Figura 11.**

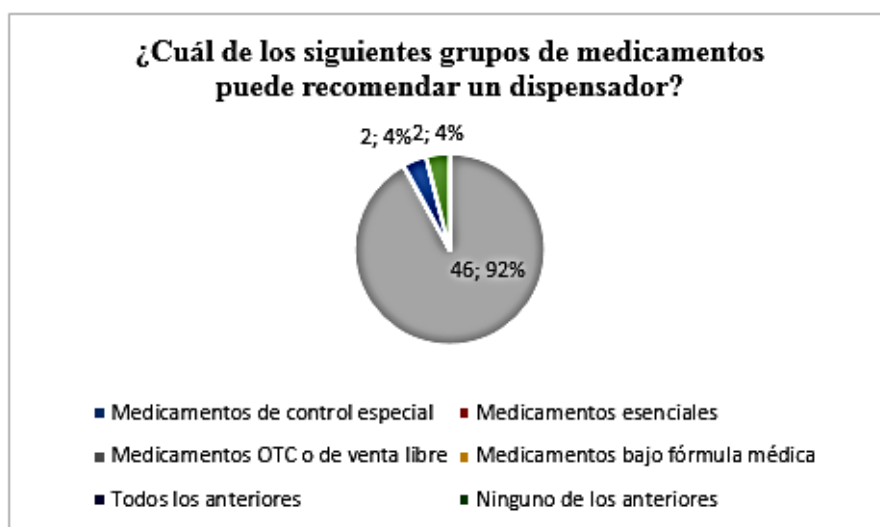
*Respuesta a la pregunta: ¿Quién puede automedicarse?*

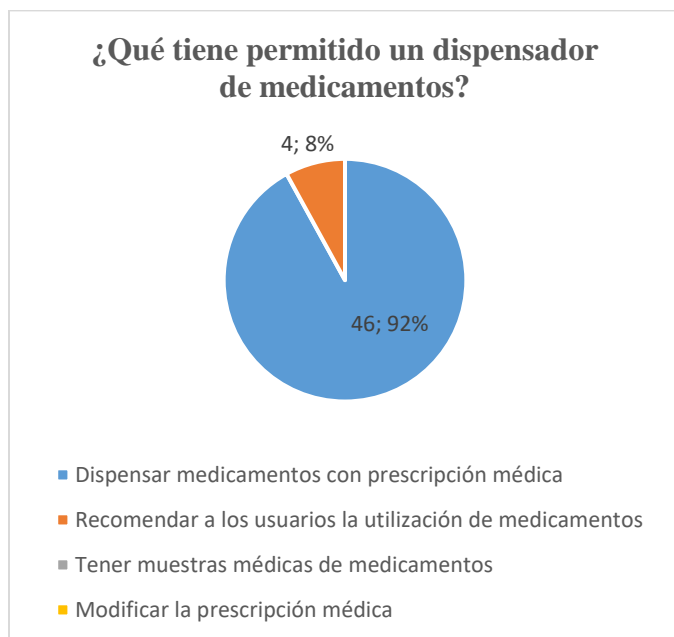
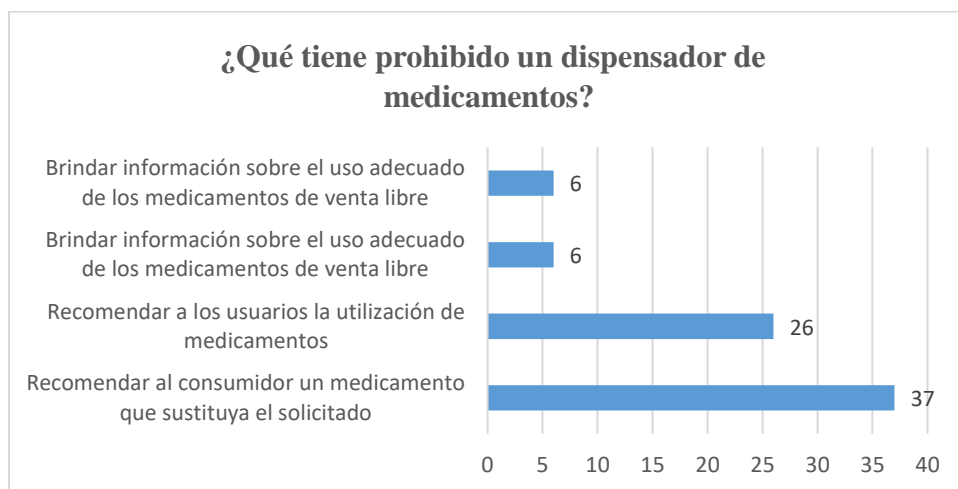


En cuanto a los aspectos normativos sobre la acción de recomendar medicamentos, el 92% considera que según la norma pueden recomendar medicamentos OTC o de venta libre (Figura 12). También, el 92% eligió que los dispensadores tienen permitido según la norma dispensar medicamentos con prescripción médica, sin embargo, un 8% considera que tienen permitido recomendar medicamentos (Figura 13). En cuanto a la pregunta sobre las prohibiciones del dispensador según la norma, la opción que dice que tienen prohibido recomendar al consumidor un medicamento que sustituya el solicitado fue marcada por 37 (74%) de los encuestados y la opción de recomendar a los usuarios la utilización de medicamentos fue marcada por 26 (52%) de los encuestados (Figura 14). Al comparar las respuestas dadas a las preguntas sobre lo permitido y lo prohibido según la norma, se tiene que un gran porcentaje tiene un conocimiento acertado sobre la norma en cuanto a lo que tienen permitido y por el contrario, en cuanto a lo prohibido, el 52% no marcó la opción enunciaba la prohibición de recomendar a los usuarios la utilización de medicamentos.

### Figura 12.

*Medicamentos que puede recomendar un dispensador según los encuestados.*



**Figura 13.***¿Qué tiene permitido un dispensador.***Figura 14.***¿Qué tiene prohibido un dispensador.*

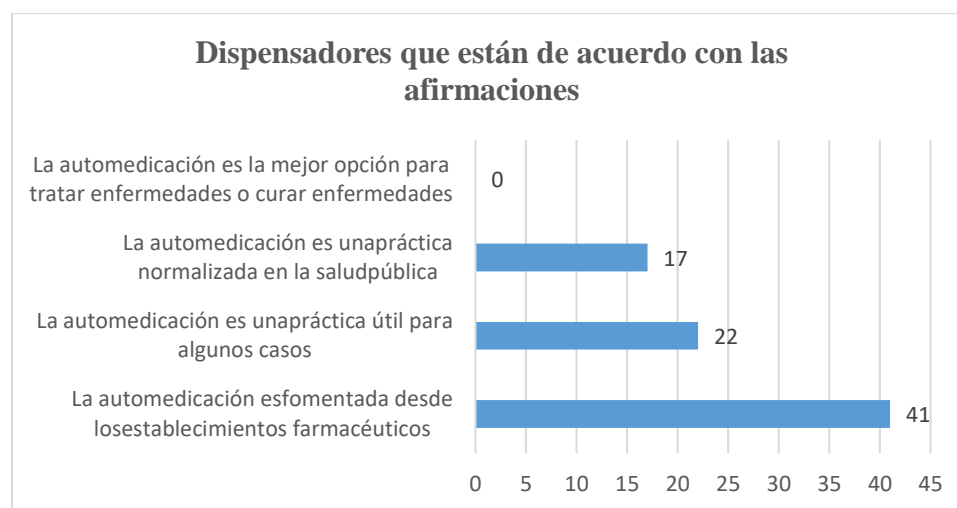
### Actitudes del dispensador

En cuanto a la actitud del dispensador ante la práctica de la automedicación, 41 (82%) de los dispensadores cree que la automedicación es fomentada desde los establecimientos

farmacéuticos, 22 (44%) dispensadores creen que esta es una práctica útil para algunos casos, 17 (34%) están de acuerdo con que la automedicación es una práctica normalizada en la salud pública y ninguno piensa que la automedicación es la mejor opción para tratar o curar enfermedades (Figura 15). Analizando estas respuestas se puede decir que, aunque los dispensadores no creen que la automedicación es la mejor opción, algunos de ellos si creen que es útil para algunos casos. La mayoría de los dispensadores concuerdan en que de alguna manera los establecimientos farmacéuticos fomentan esta práctica, lo cual podría indicar que los dispensadores encuestados se incluyen dentro de esta problemática. Por otro lado, el 84% de los dispensadores creen que siempre deben realizar campañas de sensibilización ante la automedicación, el 4% casi siempre y otro 4% algunas veces, en total el 92% creen que deben realizar sensibilización sobre la automedicación (Figura 16); esta es otra de las formas en que el dispensador se siente incluido dentro de la problemática, ya que un alto porcentaje de los encuestados consideran que deben realizar campañas de sensibilización.

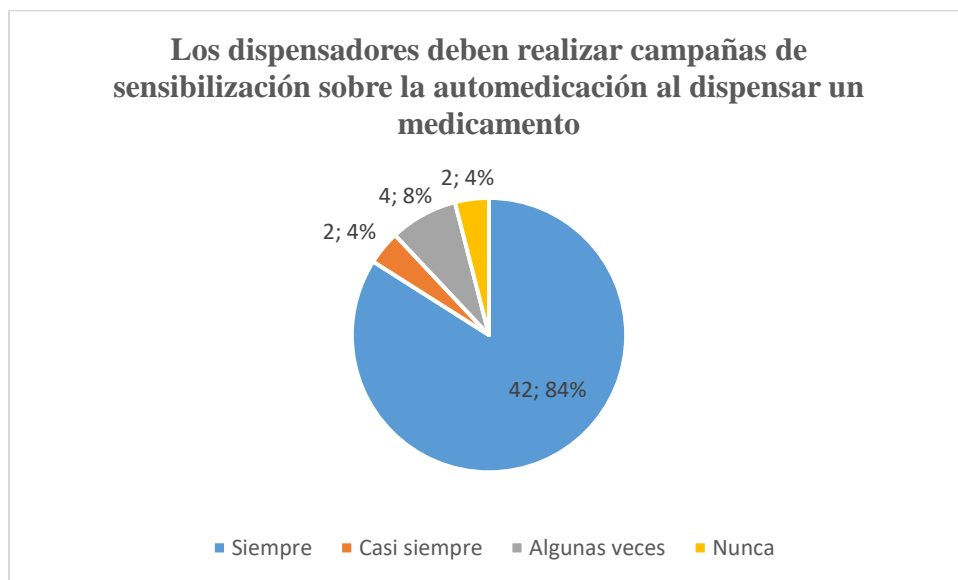
### Figura 15.

Enunciados con los que los dispensadores están de acuerdo.



**Figura 16.**

*Los dispensadores deben realizar campañas de sensibilización sobre la automedicación.*

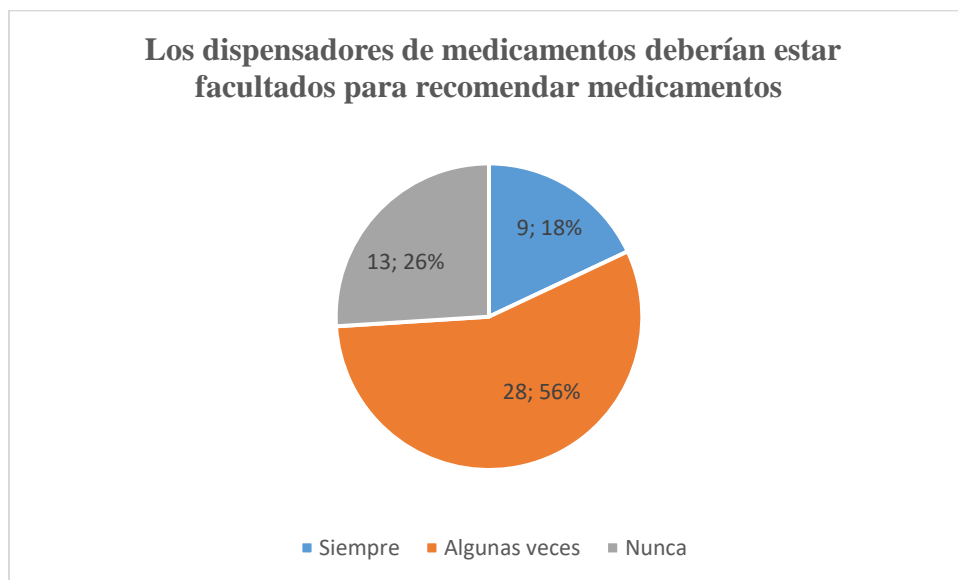


En cuanto a la actitud del dispensador sobre la recomendación de medicamentos, se encuentra que el 56% cree que debería estar facultado para recomendar medicamentos algunas veces, el 18% siempre y el 26% nunca, es decir, el 74% cree que debería estar facultado para recomendar medicamentos ya sea algunas veces o siempre (Figura 17).

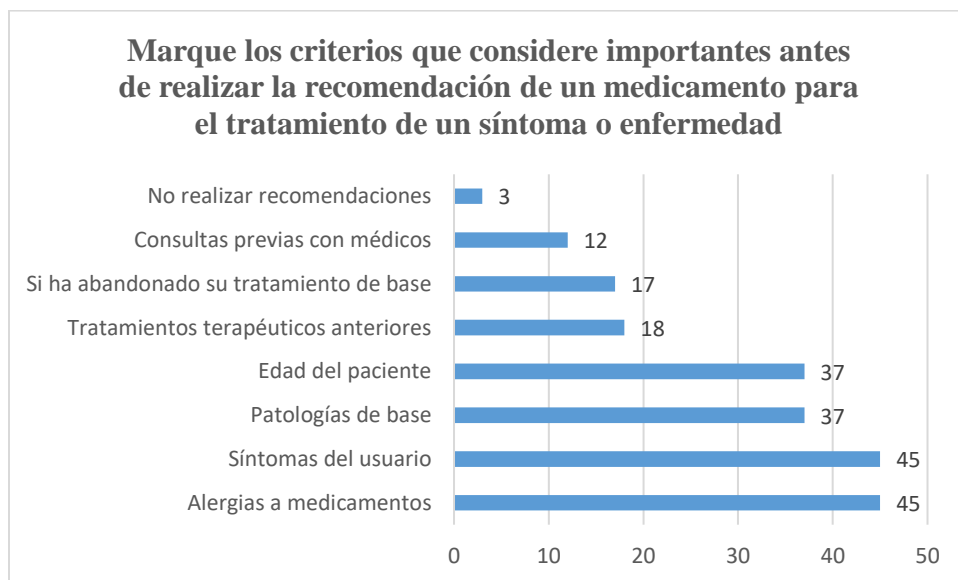
De los 50 dispensadores encuestados, 45 consideran que antes de realizar una recomendación es importante considerar síntomas del usuario y alergias a medicamentos, 37 de ellos respondieron que era importante considerar las patologías de base y la edad del paciente, en menor medida se consideró importante los criterios relacionados con la intervención médica tales como tratamientos terapéuticos anteriores, si ha abandonado el tratamiento de base y si ha consultado previamente con un médico. En esta pregunta solo 3 dispensadores eligieron la opción de no realizar recomendaciones, es decir, 47 (94%) de los encuestados no considera esta opción. (Figura 18).

**Figura 17.**

*Los dispensadores de medicamentos deberían estar facultados para recomendar medicamentos.*

**Figura 18.**

*Criterios importantes antes de realizar una recomendación*



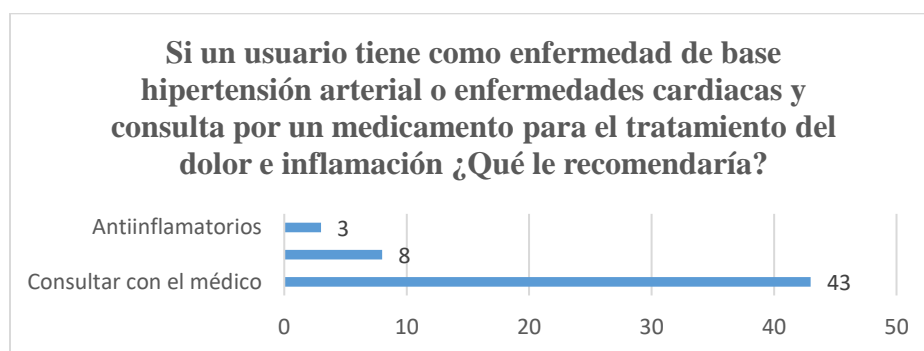


## Prácticas del dispensador

En cuanto a las prácticas que los dispensadores realizan ante casos hipotéticos, se encontró que en el caso de un paciente que tiene como enfermedad de base hipertensión arterial o enfermedades cardiacas y que consulta por un medicamento para el dolor y la inflamación, 43 dispensadores escogieron al menos la opción de recomendar consultar con el médico, y de estos solo 39 marcaron únicamente la opción de recomendar consultar con el médico, en otras palabras el 78% de los encuestados seleccionó solo la opción de recomendar consultar con el médico. Por otro lado 8 dispensadores marcaron la opción de recomendar analgésicos (2 de ellos escogieron tanto analgésicos como consultar con el médico) y 3 marcaron la opción de recomendar antiinflamatorios (2 de ellos escogieron tanto antiinflamatorios como consultar con el médico) (Figura 19).

### Figura 19.

*Recomendación en el caso de paciente con hipertensión arterial o enfermedades cardiacas y que consulta por un medicamento para el dolor e inflamación.*

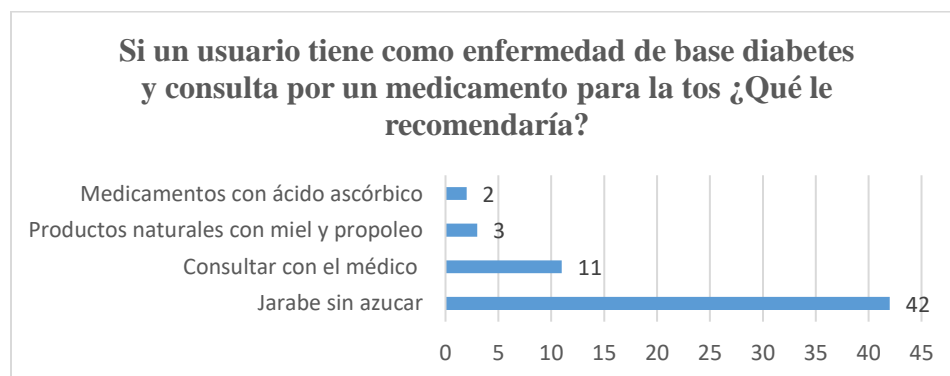


En el caso de un usuario que tiene como enfermedad de base diabetes y consulta por un medicamento para la tos 42 de los encuestados marcó al menos la opción de recomendar jarabes sin azúcar. Por otro lado, 11 marcaron al menos la opción de consultar con el médico y de estos

solo 5 marcaron como única opción consultar con el médico, es decir, solo el 10% de los dispensadores consideraron únicamente recomendar consultar con el médico. En menor medida, 5 de los dispensadores encuestados marcaron al menos una opción diferente a las anteriores, 3 de ellos recomendaron al menos productos naturales con miel y propóleo y 2 recomendaron al menos medicamentos con ácido ascórbico (Figura 20).

### Figura 20.

*Recomendación en el caso de paciente con diabetes y que consulta por un medicamento para la tos.*



En el caso de un usuario que consulta por medicamentos para el tratamiento de síntomas asociados a la gripa, todos los encuestados respondieron al menos la opción de antigripales o grupos farmacológicos relacionados con este tipo de medicamento (analgésicos, antipiréticos y antiinflamatorios) y ninguno de los encuestados considero no recomendar medicamentos.

En el caso de un usuario que solicita dihidrocodeína, el cual es un medicamento sobre el cual se han realizado muchas campañas de sensibilización por parte de la secretaría de salud, se preguntó a los dispensadores sobre qué indagarían si les solicitan dicho medicamento. Se encontró que 43 de los dispensadores indagarían al menos si cuenta con prescripción médica, es decir, un 86% preguntaría al usuario por la prescripción y en consecuencia 7 no tendrían en cuenta al menos esta opción, es decir, un 14%.

Por último, para evaluar si los dispensadores tienden a automedicarse, se les preguntó que en caso de que ellos tuvieran fiebre durante varios días, cual era su práctica más común. Ante esta pregunta, 46 (92%) respondieron al menos la opción de consumir medicamentos teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia (42 escogieron esta como única opción), en consecuencia, se puede inferir que esta gran cantidad de dispensadores tiende a automedicarse en el caso mencionado. Por otro lado, 7 de los encuestados marcaron al menos la opción de consultar con el médico (3 escogieron esta como única opción).

## Conclusiones

Los síntomas que los usuarios consultan con mayor frecuencia son la gripa y el dolor de cabeza, con un 92% de los encuestados que marcaron estas opciones. En cuanto a los grupos farmacológicos más consultados por los usuarios, el 98% de los dispensadores escogió al menos la opción de analgésicos y el 94% al menos la opción de antiinflamatorios. Se infiere que existe una correlación entre los síntomas y grupos farmacológicos más consultados, ya que los medicamentos que contienen analgésicos y antiinflamatorios tienen efecto farmacológico en el tratamiento la gripa o el dolor de cabeza. Por otro lado, un 90% de los dispensadores consideran que el caso más común en los usuarios es que pidan asesoría al dispensador sobre que medicamento usar.

En términos generales, se puede decir que los dispensadores encuestados tienen conocimientos acertados acerca del concepto de automedicación ya que el 98% de los dispensadores encuestados la define correctamente, un 72% consideran que nadie puede automedicarse y un 14% considera que los profesionales del área de la salud si pueden hacerlo. En cuanto a conocimiento normativo, se encuentra que un 52% de los encuestados consideran que tienen prohibido recomendar medicamentos mientras que en otra pregunta se encuentra que un 92% considera que si puede recomendar medicamentos si estos son de venta libre, lo cual es contradictorio ya que, si la recomendación de medicamentos está prohibida por la norma, en consecuencia, no se pueden recomendar medicamentos, por lo que los porcentajes mencionados deberían manifestar algún tipo de relación lógica.

Un alto porcentaje de los dispensadores encuestados (82%) creen que la automedicación es fomentada desde los establecimientos farmacéuticos. Por otro lado, el 84% de los dispensadores creen que deben realizar campañas de sensibilización sobre la automedicación. Se

infiere que, al tener un alto porcentaje asociado al fomento de la automedicación desde los establecimientos, no muchos dispensadores la previenen realizando campañas de sensibilización, aunque un alto porcentaje considera que si deben hacerlo. Un 74% de los dispensadores cree que la norma debería permitir recomendar medicamentos ya sea algunas veces o siempre. Un 94% de los encuestados tiene en cuenta algún criterio antes de recomendar, no obstante, aunque los criterios que se tienen en cuenta pueden ser correctos, este porcentaje también indica que existe una predisposición a recomendar lo cual no está permitido por la norma.

En la práctica, la recomendación de medicamentos para el tratamiento de síntomas o enfermedades desde el establecimiento farmacéutico depende del caso ya que se encontró que un 12% de dispensadores que recomendaron al menos un tipo de medicamento en el caso del paciente con hipertensión arterial, un 90% recomendaron algún medicamento o producto para el caso del paciente con diabetes y en el caso del paciente con gripa el 100% recomendó al menos un medicamento. También se encontró, que además de recomendar medicamentos a usuarios, un 92% de los dispensadores tienden a usar su experiencia y conocimiento para automedicarse.

Tanto en la actitud como en la práctica, un alto porcentaje de los dispensadores tienden a usar sus conocimientos y experiencia para recomendar medicamentos, también, un alto porcentaje los usa para automedicarse. También, un alto porcentaje considera que la automedicación es fomentada desde los establecimientos farmacéuticos, lo cual concuerda con el hecho de que los dispensadores se automedican, con que un gran porcentaje de usuarios piden asesoría sobre que medicamento consumir y un gran porcentaje los dispensadores recomiendan a los usuarios algún medicamento.

## Recomendaciones

Con el fin de prevenir la mala práctica de recomendar medicamentos se deberían realizar campañas educativas a los dispensadores farmacéuticos sobre aspectos normativos para que estos entiendan que tienen permitido y prohibido en la dispensación de medicamentos. Por otro lado, se podría enseñar a los usuarios que los dispensadores no son fuente de información autorizada para recomendar y prescribir medicamentos ya que esto compete solamente a los médicos.

Es importante que en las campañas de sensibilización sobre la automedicación se haga énfasis no solo en el usuario sino también en los dispensadores ya que son los más expuestos a esta práctica por estar en contacto con medicamentos y tener algún tipo de conocimiento sobre ellos.

En futuros estudios sobre esta temática se podría ampliar el número de establecimientos farmacéuticos, teniendo en cuenta otras zonas de la ciudad para analizar si los resultados son extrapolables y no dependen de factores particulares de cada comuna.

Sería útil que, en otros estudios sobre la relación entre recomendación del dispensador y la automedicación del usuario, se agregaran más casos hipotéticos de diferentes tipos de usuario que piden asesoría al dispensador para así analizar a profundidad cuales recomendaciones son más comunes.

## Referencias

- Alcaldía de Medellín (2020). Comuna 4: Aranjuez. Ficha de Caracterización. Departamento Administrativo de Planeación.
- <https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/medellin/Temas/PlaneacionMunicipal/Publicaciones/Shared%20Content/Documentos/2021/Comuna%204%20Aranjuez-Ficha%20Informativa.pdf>
- Atehortúa, J., Castaño, L., Posso, L., Trujillo, A & Galindo, O. (2011). Prevalencia de la automedicación en veinticinco droguerías de los municipios de Pradera, Neiva, Itagüí, Otanche y Dos Quebradas. [Proyecto Aplicado o Tesis, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD]. Repositorio Institucional UNAD.
- <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/26413/LEYNER%20HERNANDEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Castelblanco Garzón, J. S. (2016). Recomendación de usos de medicamentos en establecimientos farmacéuticos minoristas del municipio de Chía Cundinamarca.
- <https://Repository.Udca.Edu.Co/Bitstream/Handle/11158/536/Recomendaci%C3%93n%20de%20uso%20de%20medicamentos%20en%20establecimientos%20farmac%C3%89uticos%20minoristas%20del%20municipio%20d.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>
- Chery, M. A. P. (2010). Manual de farmacología básica y clínica. Mc Graw Hill Interamericana.
- Córdoba Ramírez, L. N. (2019). Conocimientos, actitudes y prácticas sobre los antibióticos por parte de los dispensadores en la localidad de Usaquén, Bogotá.
- <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/36670/lu52cor426.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Córdoba, H. O., Navarro, C. E. C., Coronel, J. A. O., & Torres, S. M. R. (2021). Realidades de la

- práctica de la automedicación en estudiantes de la Universidad del Magdalena. *Enfermería global*, 20(2), 531-556.
- <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/430191/303061>
- Decreto 0780, de 06 de mayo del 2016, Capítulo 10, Droguerías y Servicio Farmacéutico. Ministerio de Salud y Protección Social, Colombia.
- [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Decreto%200780%20de%202016.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%200780%20de%202016.pdf)
- f
- Empresa Pública Hospital de Poniente. (2008). Clasificación de medicamentos por actividades farmacológicas. Elaboración de un tríptico. 53 Congreso Nacional de la SEFH - I Encuentro Iberoamericano de Farmacéuticos de Hospital (p. 175). Valencia, España.
- <https://www.sefh.es/53congreso/documentos/posters/175.pdf>
- Escobar-Salinas, J. S., & Rios-González, C. M. (2017). Automedicación en adultos de 11 ciudades de Latinoamérica, 2015-2016: estudio multicéntrico. *Ciencia e Investigación Médico Estudiantil Latinoamericana*, 22(2).
- [https://www.researchgate.net/profile/Carlos-Rios-3/publication/320172722\\_Automedicacion\\_En\\_Adultos\\_De\\_11\\_Ciudades\\_De\\_Latinoamerica\\_2015-2016\\_Estudio\\_Multicentrico/links/59d29370aca2721f4369b28b/AUTOMEDICACION-En-Adultos-De-11-Ciudades-De-Latinoamerica-2015-2016-Estudio-Multicentrico.Pdf](https://www.researchgate.net/profile/Carlos-Rios-3/publication/320172722_Automedicacion_En_Adultos_De_11_Ciudades_De_Latinoamerica_2015-2016_Estudio_Multicentrico/links/59d29370aca2721f4369b28b/AUTOMEDICACION-En-Adultos-De-11-Ciudades-De-Latinoamerica-2015-2016-Estudio-Multicentrico.Pdf)
- Fuentes Paramo, L. J., & Uquillas Rodríguez, M. R. (2016). Análisis de dispensación y consumo de antibióticos en las farmacias independientes del cantón Riobamba (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de:
- <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6353/1/56T00683.PDF>



- Gaviria, A. (2013). Analisis sobre automedicacion en colombia. [Proyecto Aplicado o Tesis, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/25983>.
- Guzmán Guacho, M. E. (2019). Factores que inciden sobre la automedicación en las personas que acuden a la Farmacia “San José del Batán” en la parroquia Yaruquíes en el período septiembre-diciembre 2018 (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/9736/1/56T00855.pdf>
- Martínez-Domínguez, G. I., & Martínez-Sánchez<sup>1</sup>, L. M. (2013). Características del consumo de medicamentos de venta libre en una población de adultos de la ciudad de Medellín (Colombia). *Revista Salud Uninorte*, 29(3), 360-367.
- Ministerio de la Protección Social. (2004). Política Farmacéutica Nacional. Recuperado de: <https://www.med-informatica.com/CID-MED/PoliticaFarmaceuticaNal.html>
- Orueta, R., Gómez-Calcerrada, R. M., & Sánchez, A. (2008). Automedicación. *SEMERGEN-Medicina de Familia*, 34(3), 133-137. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1138359308718653>
- Ospina, A. S., Benjumea, D. M., & Amariles, P. (2011). Problemas de proceso y resultado relacionados con los medicamentos: evolución histórica de sus definiciones. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(3), 329-340. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=s0120-386x2011000300014&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=s0120-386x2011000300014&script=sci_arttext)
- Pari-Olarte, J. B., Cuba-García, P. A., Almeida-Galindo, J. S., Aliaga-Guillén, N. E., Solano-García, C. G., Chacaltana-Ramos, L. J., & Oyola-García, A. E. (2021). Factores asociados con la automedicación no responsable en el Perú. *Revista del Cuerpo Médico*

- Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, 14(1), 29-34.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rcmhnaaa/v14n1/2227-4731-rcmhnaaa-14-01-29.pdf>
- Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.5 en línea].  
<https://dle.rae.es> [10 de agosto de 2022].
- Sánchez Blanco, J. (2020). Identificación de problemas relacionados con la prescripción, dispensación y uso de medicamentos antigripales y analgésicos no opioides en establecimientos farmacéuticos de grandes superficies de la ciudad de Bogotá D.C. Universidad Nacional de Colombia.  
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/79522/80273854.2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez Samaniego, V. R. (2022). Nivel de conocimientos básicos sobre medicamentos, nivel educativo y automedicación en pacientes que acuden a un hospital.  
<Https://Repositorio.Upla.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12848/4986/Trabajo%20de%20osuficiencia%20profesional.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>
- Taramuel, E. (2011). Análisis sobre la automedicación en Colombia un problema de todos. [Proyecto Aplicado o Tesis, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD].  
Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/26382>.
- Tobón Marulanda, F. Á. (2002). Estudio sobre automedicación en la Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia. *Iatreia*, 15(4), 242-247.
- Tobón Marulanda, F. Á., Ramírez Villegas, J. F., & Rojas Durango, Y. A. (2014). La automedicación como un factor de riesgo de salud pública: análisis en una comunidad vulnerable en Medellín-Colombia.

## Apéndices

### Apéndice A

Base de datos establecimientos farmacéuticos Comuna 4, Aranjuez, Medellín.

Nro	Razón social	Dirección organizada	Barrio
1	DROGUERIA NUEVA ANDALUCIA	CL 107 #49A - 15	ARANJUEZ
2	DROGUERIA SUPER AHORRO	CL 107 #50A - 42	ARANJUEZ
3	DROGUERIA AZUCENA	CL 107 #51A - 17	ARANJUEZ
4	DROGUERIA VISION VIDA	CL 108 #51B - 13	ARANJUEZ
5	DROGUERIA LOS SOCIOS II	CL 110 #48B - 25	ARANJUEZ
6	DROGUERIA LOS SOCIOS	CL 110 #48B - 15	ARANJUEZ
7	DROGUERIA LAFARMA CAMPO VALDEZ	CL 70 #48A - 5	ARANJUEZ
8	DROGUERIA NUEVA LEON XIII	CL 70 #51C - 60	ARANJUEZ
9	FARMACIA Y DROGUERIA LAS GALAXIAS	CL 70 #51D - 68	ARANJUEZ
10	FARMACIA PASTEUR BOSQUE PLAZA	CL 73 #51D - 71	ARANJUEZ
11	DROGUERIA PUNTO VITAL	CL 78 #47 - 88	ARANJUEZ
12	DROGUERIA NAPOLES MORAVIA	CL 78 #54B - 87	ARANJUEZ
13	DROGUERIA SABIA	CL 79 #51C - 64	ARANJUEZ
14	DROGUERIA VALUVE	CL 79 #55B - 5	ARANJUEZ
15	DROGUERIA DONOSO	CL 79 #55B - 117	ARANJUEZ
16	DROGUERIA LUZ NORBEY	CL 80 #55 - 18	ARANJUEZ
17	GIRAVIDA	CL 80 #55 - 28	ARANJUEZ
18	DROGUERIA LUZMABI	CL 80 #49A - 40	ARANJUEZ
19	DROGUERIA KATRINA LA 80	CL 80 #50B - 112	ARANJUEZ
20	DROGUERIA LUZ NORBEY	CL 80B #55 - 17	ARANJUEZ
21	FARMASERVICIOS LA 80	CL 80B #54B - 9	ARANJUEZ
22	DROGUERIA ANTELI	CL 80C #53 - 104	ARANJUEZ
23	DROGUERIA SAN FELIPE	CL 80C #55 - 24	ARANJUEZ
24	HIPERDROGAS.COM	CL 81 #44 - 4	ARANJUEZ
25	DROGUERIA ANTELI	CL 81F #52 - 85	ARANJUEZ
26	DROGUERIA HG	CL 85 #58 - 16	ARANJUEZ
27	DROGUERIA REALEZA	CL 89 #52B - 44	ARANJUEZ
28	DROGUERIA ALAMOS N°1	CL 89B #54B - 24	ARANJUEZ
29	CONRADESCUENTOS	CL 8B #51 - 45	ARANJUEZ
30	DROGUERIA MARAVILLA	CL 92 #50C - 17	ARANJUEZ
31	DROGAS EL PUNTO	CL 93 #47 - 47	ARANJUEZ
32	DROGUERIA LUNA T.V.C	CL 94 #48 - 33	ARANJUEZ
33	MERVELEZ	CL 94 #51 - 25	ARANJUEZ
34	DROGUERIA LA ISABELA	CL 95 #49 - 4	ARANJUEZ
35	DROGUERIA LA FORTUNA	CL 98 #51 - 94	ARANJUEZ
36	SUPER FARMA JC	CL 98 #49C - 4	ARANJUEZ
37	DROGUERIA MANANTIAL MEDELLIN	CL 98 #51A - 5	ARANJUEZ
38	DROGUERIA MAXI SALUD LA 99	CL 99 #50 - 19	ARANJUEZ
39	DROGUERIA MAXI SALUD LA 99	CL 99 #50 - 38	ARANJUEZ
40	DROGUERIA PRIMERA SALUD	CRA 43 #86 - 12	ARANJUEZ
41	FARMACIA LATINA	CRA 43 #105 - 4	ARANJUEZ
42	BOTERO'S FARMA	CRA 48A #67 - 85	ARANJUEZ
43	DROGUERIA ROSFER	CRA 48A #73 - 6	ARANJUEZ
44	DROGUERIA PHARMASALUD Z	CRA 48A #78 - 21	ARANJUEZ

45	DROGUERIA GRAN FUTURO	CRA 48A #82 - 77	ARANJUEZ
46	DROGAS SAN RAFAEL "A"	CRA 48A #85 - 44	ARANJUEZ
47	DROGUERIA VITAL PHARMA	CRA 49 #68 - 49	ARANJUEZ
48	DROGUERIA AVENIDA 49	CRA 49 #72 - 15	ARANJUEZ
49	DROGUERIA EL CONCEJO LA 49	CRA 49 #72 - 64	ARANJUEZ
50	DROGUERIA COSMOS	CRA 49 #73 - 59	ARANJUEZ
51	DROGUERIA MIL VARIEDADES	CRA 49 #77 - 69	ARANJUEZ
52	DROGUERIA NUEVA VIDA CAMPO VALDES	CRA 49 #77 - 89	ARANJUEZ
53	DROGUERIA VITAL EXPRESS	CRA 49 #79 - 39	ARANJUEZ
54	DROGUERIA D' LOPEZ	CRA 49 #82 - 83	ARANJUEZ
55	DROGUERIA DUKE	CRA 49 #84 - 145	ARANJUEZ
56	DROGUERIA ARANJUEZ	CRA 49 #92 - 116	ARANJUEZ
57	DROGUERIA RAFAEL	CRA 49 #94 - 73	ARANJUEZ
58	DROGUERIA SURTIFLORENCIA	CRA 49 #99 - 2	ARANJUEZ
59	DROGUERIA SOL DE ORIENTE	CRA 49 #99 - 77	ARANJUEZ
60	DROGUERIA ARISMENDY	CRA 50 #91 - 25	ARANJUEZ
61	DROGUERIA CAMPO VALDES	CRA 50A #81A - 23	ARANJUEZ
62	H Y J DROGUERIA FARMA	CRA 50AA #87 - 76	ARANJUEZ
63	DROGUERIA JUANJO	CRA 50C #76 - 79	ARANJUEZ
64	DROGUERIA BUEN DIA	CRA 50C #78 - 8	ARANJUEZ
65	DROGUERIA LIDER M Y L	CRA 50C #83 - 57	ARANJUEZ
66	DROGUERIA JUAN XXIII ARANJUEZ	CRA 51 #90 - 14	ARANJUEZ
67	DROGUERIA SAN ISIDRO	CRA 51 #93 - 126	ARANJUEZ
68	DROGUERIA CIENTIFICA	CRA 51A #99 - 5	ARANJUEZ
69	DROGUERIA MECA	CRA 51B #89 - 58	ARANJUEZ
70	DROGUERIA COLSUBSIDIO BOSQUE PLAZA	CRA 52 #71 - 142	ARANJUEZ
71	DROGUERIA LUCECITAS	CRA 52 #87 - 69	ARANJUEZ
72	DROGUERIA AUXILIAR	CRA 52 #96 - 18	ARANJUEZ
73	DROGUERIA MARIAN SALUD LA 52	CRA 52 #99 - 29	ARANJUEZ
74	DROGUERIA Y VARIEDADES ALTA LOMA	CRA 52 #80D - 11	ARANJUEZ
75	DROGUERIA MORAVIA	CRA 52 #82A - 75	ARANJUEZ
76	FARMACIA MEDISALUD	CRA 52A #85 - 48	ARANJUEZ
77	DROGUERIA CORSASUL	CRA 52A #85A - 111	ARANJUEZ
78	DROGUERIA PHARMA STORE	CRA 53 #95 - 42	ARANJUEZ
79	DROGUERIA ECO FARMA SAN ANDRES	CRA 53 #94A - 27	ARANJUEZ
80	DROGUERIA JENI	CRA 55 #79B - 22	ARANJUEZ
81	DROGUERIA NUEVA GENERACION	CRA 55A #93F - 5	ARANJUEZ
82	DROGUERIA NUEVA ILUSION	CRA 57 #82A - 29	ARANJUEZ
83	DROGUERÍA PROMO DROGAS N° 1	CRA 58 #83B - 21	ARANJUEZ
84	DROGUERIA LA ESPAÑOLA LA 58	CRA 58 #86A - 8	ARANJUEZ
85	DROGUERIA TRINIDAD MORAVIA	CRA 58DD #83EE - 49	ARANJUEZ
86	DROGUERIA DROFARMA	DG 49A #72A - 3	ARANJUEZ

## Apéndice B

Encuesta realizada en los establecimientos farmacéuticos.

<b>Encuesta CAP en la comuna 4 del municipio de Medellín sobre los dispensadores de farmacia y la automedicación</b>
La presente encuesta hace parte de las actividades a desarrollar dentro del proyecto de investigación "Conocimientos, actitudes y prácticas de los dispensadores de los establecimientos farmacéuticos de la comuna 4 sobre automedicación" desarrollado por la estudiante de Regencia de Farmacia María Valentina Arango Correa de la <b>Universidad Nacional Abierta y a Distancia.</b>

1. INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO			
1.1 Nombre del establecimiento			
1.2 Dirección			
1.3 Tipo de establecimiento			
Droguería		Farmacia - droguería	

2. INFORMACIÓN DEL DISPENSADOR			
2.1 ¿Cuánto tiempo tiene de experiencia en el sector farmacéutico? (años y/o meses)	2.4 Título del dispensador		
	Técnico en servicio farmacéutico		
2.2 ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el establecimiento? (años y/o meses)	Tecnólogo en regencia de farmacia		
	Químico Farmacéutico		
2.3 Escolaridad del dispensador	Expendedor de drogas		
Primaria	Auxiliar de farmacia		
Secundaria	Otro ¿Cuál?		
Técnico			
Tecnólogo			
Profesional	2.5 ¿Ha realizado cursos de formación complementaria? Si __ No _____		
Otro ¿Cuál?	¿Cuál (es)?		

3. INFORMACIÓN SOBRE LOS USUARIOS			
3.1 ¿Cuáles son los síntomas por los cuales los usuarios consultan con mayor frecuencia?			
Malestar general	Dolor de cabeza	Dolor de espalda	Dolor de estómago
Fiebre	Gripa	Tos	Diarrea
Vómito	Alergias cutáneas	Síntomas gástricos	Otro ¿Cuál?
3.2 ¿Cuáles grupos farmacológicos son los más consultados por los usuarios? Puede marcar más de una opción			
Antihipertensivo	Antihistamínico	Ansiofílico	Anticoagulantes
Antiepilépticos	Antidiabéticos	Antimicóticos	Analgésicos
Ansiofílicos	Antibióticos	Antiparasitarios	Antiinflamatorios

Antirretroviral	Antitusivos	Laxantes	Otro ¿Cuál?
<b>3.3 ¿Cuáles vías de administración prefieren los usuarios cuando consultan por un medicamento para el tratamiento de un síntoma o enfermedad?</b>			
Oftálmica	Ótica	Nasal	Oral
Tópica	Inyectable	Rectal	Vaginal
<b>3.4 Cuando el usuario llega al establecimiento a adquirir un medicamento para el tratamiento de algún síntoma o enfermedad, ¿Cuál de los siguientes casos es más común?</b>			
Llega con fórmula recetada por un médico			
Pide asesoría al dispensador sobre que medicamento tomar			
Solicita un medicamento que conoce o le fue recomendado			
Otra situación?			
Cuál?			
<b>3.5 ¿Cuál cree que es la razón por la cual las personas se automedican?</b>			
Consideran que el sistema de salud es deficiente			
Desconfianza en el diagnóstico y tratamiento recomendado por los médicos			
Falta de tiempo para ir a consulta			
Cree que los síntomas o la enfermedad no amerita consultar con el médico			
No cuenta con afiliación a la seguridad social			
Otra, ¿Cuál?			

<b>4. CONOCIMIENTOS DEL DISPENSADOR</b>			
<b>4.1 ¿Cómo define el concepto de automedicación?</b>			
Uso de medicamentos por iniciativa propia sin intervención o prescripción médica			
Recomendación de medicamentos para el tratamiento de enfermedades teniendo en cuenta la experiencia propia			
Consumo de medicamentos que puede causar la muerte			
Uso de medicamentos por prescripción médica			
<b>4.2 ¿Sobre cuál o cuáles de estos grupos de medicamentos el dispensador tiene la posibilidad de recomendar?</b>			
Medicamentos de control especial		Medicamentos esenciales	
Medicamentos OTC o de venta libre		Medicamentos de venta bajo fórmula médica	
Todos los anteriores		Ninguno de los anteriores	
<b>4.3 ¿Qué tiene permitido un dispensador de medicamentos?</b>			
Recomendar a los usuarios la utilización de medicamentos		Dispensar medicamentos con prescripción médica	
Tener muestras médicas de medicamentos		Modificar la prescripción médica	
<b>4.4 ¿Cuál de los siguientes grupos de personas pueden automedicarse?</b>			
Lactantes	Niños	Adolescentes	Embarazadas
Ancianos	Adultos que no pertenecen a los grupos anteriores		
Profesionales del área de la salud	Ninguno de los anteriores		
<b>4.5 ¿Qué tiene prohibido un dispensador de medicamentos?</b>			
Brindar información sobre el uso adecuado de los medicamentos de venta libre			
Exigir prescripción para los medicamentos de venta bajo fórmula médica			
Recomendar al consumidor un medicamento que sustituya el solicitado			

Recomendar a los usuarios la utilización de medicamentos					
<b>5. ACTITUDES DEL DISPENSADOR</b>					
<b>5.1 Marque las afirmaciones con las que esté de acuerdo</b>					
La automedicación es una práctica útil para algunos casos					
La automedicación es una práctica normalizada en la salud pública					
La automedicación es la mejor opción para tratar o curar enfermedades					
La automedicación es fomentada desde los establecimientos farmacéuticos					
<b>5.2 Los dispensadores de medicamentos deberían estar facultados para recomendar medicamentos</b>			<b>5.3 Los dispensadores deben realizar campañas de sensibilización sobre la automedicación al dispensar un medicamento</b>		
Siempre		Casi siempre	Siempre		Casi siempre
Algunas veces		Casi nunca	Algunas veces		Casi nunca
Nunca			Nunca		
<b>5.4 Marque el (los) criterio(s) que considere importante(s) antes de realizar la recomendación de un medicamento para el tratamiento de un síntoma o enfermedad</b>					
Alergias a medicamentos			Síntomas del usuario		
Si ha abandonado su tratamiento de base			Tratamientos terapéuticos anteriores		
Consultas previas con médicos			Patologías de base		
Edad del paciente			No realizar recomendaciones		
<b>5.5 Marque la(s) recomendación(es) que considere importante(s) al momento de dispensar un medicamento de venta libre</b>					
Precauciones, advertencias y contraindicaciones			Método de almacenamiento		
Dosis recomendada según la edad			Mezclas y/o adiciones		
Método de almacenamiento			Otra ¿Cuál?		
<b>6. PRÁCTICAS DEL DISPENSADOR</b>					
<b>6.1 Si un usuario tiene como enfermedad de base hipertensión arterial o enfermedades cardíacas y consulta por un medicamento para el tratamiento del dolor e inflamación ¿Qué le recomendaría?</b>					
Antiinflamatorios			Consultar con el médico		
Analgésicos			Otro ¿Cuál?		
<b>6.2 ¿Cuál de estos grupos farmacológicos recomienda cuando un usuario consulta por un medicamento para el tratamiento de síntomas asociados a una gripa?</b>					
Antibióticos		Antihistamínicos		Antiinflamatorios	
Antigripales		Antipiréticos		Otro ¿Cuál?	
<b>6.3 Si un usuario tiene como enfermedad de base diabetes y consulta por un medicamento para la tos ¿Qué le recomendaría?</b>					
Jarabes sin azúcar			Consultar con el médico		
Antibióticos			Medicamentos con ácido ascórbico		
Productos naturales con miel y propóleo			Otro ¿Cuál?		
<b>6.4 Si un paciente le solicita dihidrocodeína ¿Qué indagaría antes de realizar la venta?</b>					
¿Cuál va a ser el uso?			¿Cuenta con prescripción médica?		
¿Cuál es la edad del paciente?			Otra ¿Cuál?		
<b>6.5 En caso de que usted tenga fiebre durante varios días ¿Cuál es su práctica más común?</b>					
Consumir productos naturales			Consultar con el médico		
Consumir un medicamento teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia			Preguntar a alguien con más experiencia sobre que puede consumir para el tratamiento de los síntomas		
No consumir medicamentos			Otra ¿Cuál?		

