

**Gestión de los servicios farmacéuticos en las droguerías de Cali y
Palmira**

LINEA DE INVESTIGACION

Administración y gestión de los servicios farmacéuticos

TEMATICA

Atención farmacéutica

Presentado por:

Yercenia Rivera, Código: 31573891

Liliana Andrade Guerrero, Código: 59673728

Sandra Milena Cárdenas, Código: 38656534

Cecilia Evely Rodríguez, Código: 52907801

Grupo: 23

Tutor:

Andrés Hernández

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA

TECNOLOGIA EN REGENCIA DE FARMACIA

24 de Mayo de 2015

Tabla de contenido

INTRODUCCION	1
1. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS EN LAS DROGUERÍAS DE CALI Y PALMIRA.....	2
2. TEMATICA.....	2
3. PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL PROBLEMA.....	2
4. OBJETIVOS.....	3
4.1 GENERAL.....	3
4.2 ESPECIFICOS.....	3
5. JUSTIFICACION	6
6. MARCO REFERENCIAL.....	7
6.1 MARCO CONTEXTUAL.....	8
6.2 MARCO TEORICO.....	9
6.3 MARCO CONCEPTUAL.....	10
6.4 MARCO LEGAL.....	11
7. METODOLOGIA.....	12
7.1 LINEA DE INVESTIGACION.....	12
7.2 TIPO DE ESTUDIO.....	12
7.3 METODO DE INVESTIGACION.....	12
7.4 POBLACION Y MUESTRA.....	13
7.5 FUENTES.....	13
7.5.1 FUENTES PRIMARIAS.....	13
7.5.2 FUENTES SECUNDARIAS.....	13
8. ENCUESTA SATISFACCION SERVICIO FARMACEUTICO.....	14
9. GRAFICAS DE LAS ENCUESTAS.....	15
10. RESULTADOS.....	20
11. ANALISIS.....	21
12. CONCLUSIONES.....	22
13. RECOMENDACIONES.....	23
14. BIBLIOGRAFIA.....	25
15. ANEXOS.....	27

INTRODUCCION

Atención Farmacéutica es un concepto de práctica profesional en el que el paciente es el principal beneficiario de las acciones del farmacéutico, es la participación activa del farmacéutico para la asistencia al paciente en la dispensación y seguimiento de un tratamiento farmacoterapéutico, orientada fundamentalmente al paciente que consume medicamentos, distinguiendo actividades dentro de la atención farmacéutica como son la indicación de medicamentos que no requieren prescripción médica, prevención de la enfermedad, educación sanitaria, Farmacovigilancia, seguimiento farmacoterapéutico personalizado y todas aquellas otras que se relacionan con el uso racional del medicamento .

Este servicio implica un compromiso, y debe proveerse de forma continua, sistematizada y documentada, en colaboración con el propio paciente y con los demás profesionales del sistema de salud, con el fin de alcanzar resultados concretos que mejoren la calidad de vida del paciente, para que reconozcan la importancia de hacer una adecuada terapia farmacológica.

La Atención Farmacéutica es la respuesta sanitaria a la necesidad social de ayudar a los pacientes para obtener el máximo beneficio de sus medicamentos.

1. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS EN LAS DROGUERÍAS DE CALI Y PALMIRA

2. TEMATICA

Atención farmacéutica

3. PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL PROBLEMA.

La administración y gestión de los servicios farmacéuticos en la región suroccidental colombiana ha creado en el campo de la atención farmacéutica un ambiente de desconfianza por parte de los usuarios y esto se evidencia en la insatisfacción con el servicio que se ofrece. El problema radica en que la mayoría de los establecimientos farmacéuticos de Colombia incumplen las normas de legislación farmacéutica colombianas que están vigentes en cuanto a la prestación del servicio farmacéutico y el suministro adecuado de medicamentos.

La atención farmacéutica es un concepto de práctica profesional en el que el paciente es el principal beneficiario de las acciones del farmacéutico, la atención farmacéutica es el complemento de las actitudes, los comportamientos, los compromisos, las inquietudes, los valores éticos, las funciones, los conocimientos, las responsabilidades y las destrezas del farmacéutico en la prestación de la farmacoterapia, con objeto de lograr resultados terapéuticos definidos en la salud y la calidad de vida del paciente, pero aparentemente a los prestadores del servicio farmacéutico se les ha olvidado este concepto.

Con el desarrollo de este proyecto se considera que la atención farmacéutica es una actitud profesional primordial que todo farmacéutico debe tener, los farmacéuticos tienen papeles importantes que desempeñar para influir positivamente en las políticas farmacéuticas, la utilización de los medicamentos y sus resultados, así como en otros aspectos de la atención sanitaria.

Por lo tanto en la atención farmacéutica se debe estar en la disponibilidad de prestar un servicio farmacéutico satisfactorio a la comunidad, ser consciente que

el servicio farmacéutico implica un compromiso con las actividades que se desarrollan para asegurar una buena calidad de vida.

Y como futuros regentes de farmacia el compromiso debe ir encaminado a cambiar la forma en que se está haciendo el direccionamiento en diferentes droguerías ubicadas en Cali y Palmira para llevar un control y estadísticas de cómo es en la actualidad la prestación del servicio farmacéutico y crear posibles herramientas para que esta atención sea impartida como lo rige la ley a partir de su decreto 2200 del 2005, ya que la legislación colombiana esta en procesos de cambios los cuales se deben acatar, para beneficio de la sociedad y de la profesión.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo general:

Identificar la situación actual en las droguerías de Palmira y Cali, que prestan sus servicios y verificar si cumplen con el concepto de atención farmacéutica.

4.2 Objetivos específicos:

- Reconocer cuales son las leyes que rigen para llevar a cabo una adecuada atención farmacéutica.
- Determinar los alcances y límites del regente de farmacia en la prestación del servicio farmacéutico.
- Describir la situación actual sobre la atención farmacéutica presentada en las droguerías de Palmira y Cali.
- Informar a los usuarios sobre los cambios y reglamentaciones que se deben tener en las droguerías para que presten el mejor servicio posible.

5. JUSTIFICACION

El cumplimiento de la Normatividad Legal vigente por parte del personal de los establecimientos farmacéuticos genera la confianza y el espacio apropiado para la los usuarios. En el área de la salud la atención al usuario es algo vital, hasta el punto de que puede llegar a ser la herramienta que apunta al mejoramiento de la misma calidad de vida, por consiguiente la atención farmacéutica que va dirigida a este tipo de usuario debe estar siempre enfocada a escuchar, entender, orientar, estar dispuesto a ofrecer soluciones, respetar, ayudar, apreciar y recordar al usuario.

La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en un servicio farmacéutico son conceptos que están relacionados, puesto que una mayor calidad del servicio llevará a aumentar la satisfacción del usuario o paciente.

Todo servicio farmacéutico tendrá la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar, y perfeccionar el sistema de gestión de calidad, de conformidad con los decretos establecidos. En la resolución 1403 de 2007 en su artículo 18 establece que el servicio farmacéutico como servicio de atención en salud, dispondrá de mecanismos que permitan establecer la calidad de las prestaciones brindadas a los usuarios.

En el Servicio Farmacéutico se evalúa, la eficiencia; cuando el servicio se realiza de acuerdo a la mejor relación entre costos y resultados, la eficacia; si los resultados previstos fueron alcanzados en términos de cantidad y calidad y de efectividad, cuando los resultados fueron congruentes con las demandas y necesidades de los usuarios.

En lo anteriormente expuesto consideramos que son muchos los factores que obligan a que un servicio farmacéutico garantice una excelente atención a los usuarios, por esto en este trabajo se quiere hacer evidente la gran importancia de evaluar la calidad del servicio farmacéutico realizando un seguimiento a droguerías ubicadas en diferentes puntos de Cali y Palmira, para realizar un

tamizaje de cuáles son las principales falencias que presentan en su atención farmacéutica y ya basándose en estos resultados se realizaran propuestas, para su mejoramiento.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO CONTEXTUAL:

La atención farmacéutica, es una problemática a nivel mundial, ya que no se cumple con una regulación frente a esta, están estatutos, normas las cuales describen como debe ser el modelo ideal de atención farmaceuta prestada por servicios de farmacia, los cuales no cumplen ni el 50% de la norma.

Por esta razón se decidió tomar este tema de estudio para indagar en las droguerías de Cali y Palmira del valle del cauca, cual es la opinión de los usuarios frente a una atención farmacéutica, si se cumple o siente que están entrando a una tienda más de cuidado personal de la ciudad.

El tipo de población al que se dirige este proyecto es el adulto mayor, ya que es más fácil proveer de un conocimiento claro a personas que no han decidido tomar rutinas sobre el control de los medicamentos.

6.2 Marco Teórico

A principios de los noventa Hepler y Strand dieron lugar a la conceptualización de la Atención Farmacéutica (AF) como «La provisión responsable de farmacoterapia con el propósito de obtener resultados definidos que mejoren la calidad de vida de los pacientes»¹. En este modelo los proveedores de atención farmacéutica (los farmacéuticos) en cooperación con los pacientes y médicos, mejoran los

¹Hepler CD, Strand LM. Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care. Am J Hosp Pharm 1990; 47: 533-43.

²Strand LM, Cipolle RJ, Morley PC. Drug-related problems, their structure and function. DICP Ann Pharmacother 1990; 24: 1093-7.

resultados de la farmacoterapia al prevenir, o detectar y resolver los problemas relacionados con medicamentos (PRM), antes que estos den lugar a morbilidad y mortalidad relacionadas con medicamentos.

Hepler y Strand siguieron caminos diferentes y dieron lugar a dos formas de práctica de la AF: Atención Farmacéutica orientada a enfermedades crónicas de Hepler, y la Atención Farmacéutica Global de Strand. La primera orientada a situaciones crónicas y la segunda a una aplicación sistemática en todo tipo de situaciones.

La forma de concebir la AF por Strand y colaboradores, dio lugar a un proyecto de investigación orientado a la práctica, denominado Proyecto Minnesota de investigación de Atención Farmacéutica (*Minnesota Pharmaceutical Care Project*)² El resultado de la intervención con AF fue que el 70 % de los pacientes encuentran mejoría, y el 30 % restante se encuentra igual o peor. Uno de los resultados más positivos del proyecto fue el cambio de actitud del colectivo médico, que acabó considerando al¹ farmacéutico como un componente complementario totalmente necesario en el equipo de salud, y no como una interferencia.

El Centro Cochrane publicó una revisión, posteriormente puesta al día²⁴, que incluía trabajos recogidos en *Medline*, *EMBASE*, *Pharmline*, *International Pharmaceutical Abstracts* y otras, desde enero de 1966 a marzo de 1999, seleccionando 25 estudios. Se concluía que los estudios analizados apoyaban los papeles ampliados de los farmacéuticos en aconsejar a los pacientes y educación de los médicos. Sin embargo, las dudas acerca de la generabilidad de los estudios, la naturaleza pobremente definida de las intervenciones analizadas y la falta de estudios incluyendo valoración de costes y resultados en pacientes, indicaban que se necesitaba investigación más rigurosa para documentar los efectos de las intervenciones de los farmacéuticos sobre pacientes ambulatorios.

Se está construyendo evidencia de que la atención farmacéutica muestra un impacto sobre efectividades, calidad de vida y beneficios económicos. Se debería

seguir investigando intensa y rigurosamente en atención farmacéutica para demostrar el valor para la sociedad de los servicios prestados por los farmacéuticos comunitarios.

en Medellín se realizó una tesis de estudio transversal sobre la automedicación de fármacos y presentan el postulado que “el Químico Farmacéutico y el Tecnólogo en Regencia de Farmacia juegan un papel importante en el cambio hacia una visión global de las necesidades de los pacientes en lo relacionado con los medicamentos, con su desarrollo integral como personas y con su salud, proporcionándoles asistencia y controlando aquellos medicamentos que pueden enmascarar un cuadro clínico, lo que en ocasiones puede ser fatal, interferir con otra enfermedad de base, agravar su evolución, tener interacciones con otros medicamentos, con alimentos, o con pruebas de laboratorio, todo lo cual puede alterar el efecto farmacológico deseado. Este fin se cumple dando recomendaciones e información acerca de los productos farmacéuticos que sí se pueden auto medicar y sobre las circunstancias en que se debe consultar al médico. Cada vez que el QF responde una pregunta del tipo « ¿qué me da para...?, juega un papel clave como orientador de la comunidad acerca del buen uso de los medicamentos. La respuesta a esta pregunta requiere aplicar los conocimientos y habilidades en los aspectos farmacocinéticas, farmacodinámicos, biofarmacéuticos y toxicológicos de los principios activos”²

6.3 MARCO CONCEPTUAL:

Atención farmacéutica. Es la asistencia a un paciente o grupos de pacientes, por parte del Químico Farmacéutico, en el seguimiento del tratamiento farmacoterapéutico, dirigida a contribuir con el médico tratante y otros profesionales del área de la salud en la consecución de los resultados previstos para mejorar su calidad de vida.

² Estudio sobre automedicación en la Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia, Flor Angela Tobón Marulanda, pág. 2, párrafo 5.

Dispensación. Es 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. Cuando la dirección técnica de la droguería, o del establecimiento autorizado para la comercialización al detal de medicamentos, esté a cargo de personas que no ostenten título de Químico Farmacéutico o Tecnólogo en Regencia de Farmacia la información que debe ofrecer al paciente versará únicamente sobre los aspectos siguientes: condiciones de almacenamiento; forma de reconstitución de medicamentos cuya administración sea la vía oral; medición de la dosis; cuidados que se deben tener en la administración del medicamento; y, la importancia de la adherencia a la terapia.

Establecimiento farmacéutico. 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.

Estudios de utilización de medicamentos. Son aquellas investigaciones que se realizan con el objeto de permitir el análisis de la comercialización, distribución, prescripción y uso de medicamentos en una sociedad, con acento especial en las consecuencias médicas, sociales y económicas resultantes relacionadas con el consumo de los medicamentos.

Evento adverso. Es cualquier suceso médico desafortunado que puede presentarse durante un tratamiento con un medicamento, pero que no tiene necesariamente relación causal con el mismo.

Gestión del servicio farmacéutico. Es el conjunto de principios, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas asistenciales y administrativas esenciales para reducir los principales riesgos causados con el uso innecesario o inadecuado

y eventos adversos presentados dentro del uso adecuado de medicamentos, que deben aplicar las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas y privadas, establecimientos farmacéuticos y personas autorizadas, respecto al o los procesos autorizados en la prestación del servicio farmacéutico.

6.4 MARCO LEGAL

El Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico se determina mediante la Resolución 1403 de 2007 (mayo 14), Por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, se adopta el Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos y se dictan otras disposiciones.

En el CAPITULO II. SERVICIO FARMACÉUTICO.

La legislación base del servicio farmacéutico comprende:

- Decreto 2200 del 2005: regula en forma general el Servicio farmacéutico
- Decreto 2330 del 2006: Modifica el 2200 del 2005 (servicios de inyectología)
- Resolución Min Protección 1403 del 2007: esta contiene dos partes Modelos de gestión del Servicio Farmacéutico y Manual de condiciones esenciales y procedimientos
- Decreto 3554 del 2008: reglamenta la distancia entre droguerías
- Resolución Min Salud 10911 del 92: reglamentación de extensión del área
- Decreto 02169 de 1949: reglamenta el servicio de turnos del Servicio Farmacéutico

7. METODOLOGIA

7.1 Línea de Investigación

Administración y Gestión de los Servicios Farmacéuticos

7.2 Tipo de Estudio

Estudio Exploratorio y Descriptivo.

Exploratorio. El realizado al inicio de la investigación con el objetivo de conocer a fondo la problemática para elaborar un diagnóstico, el cual ayudara a identificar el problema.

Descriptivo. Porque es un tipo de estudio en el cual se describen características y se generalizan varias situaciones similares, mediante la investigación y descripción de situaciones de la vida real, teniendo previo conocimiento de las situaciones pertenecientes al problema.

7.3 Método de Investigación

Para recolectar la información, se utilizara las encuestas dirigidas a usuarios que frecuentan las farmacia de Cali y Palmira destinadas para el siguiente estudio, la observación será una herramienta para verificar la confiabilidad y manejo que usa el farmaceuta con los usuarios, buscando siempre obtener los mejores resultados con respecto a la atención farmacéutica

7.4 Población y Muestra

La atención farmacéutica va dirigida a toda la población, que en este caso serán las droguerías de Cali y Palmira que se tomaran para el estudio las cuales son drogas la rebaja N 4 (ubicada centro) Cali, vitalcenter (Cali ciudad 2000), droguería Guayaquil y Palmira (drogas la rebaja)

La muestra se tomara de los adultos jóvenes y adulto mayor por lo tanto las encuestas se aplicara a usuarios que acuden a una farmacia por un medicamento

Error muestral.

$$T_m = \frac{Z^2 NPQ}{[(N-1) * \ell^2] + Z^2 PQ} = \frac{(1.96)^2 * N * 0.5 * 0.5}{[(N-1) * (0.05)^2] + (1.96)^2 * (0.5 * 0.5)}$$

$$T_m = \frac{(1.96)^2 * 4 * 0.5 * 0.5}{[(4-1) * (0.05)^2] + (1.96)^2 * (0.5 * 0.5)} = \frac{3,84 * 4 * 0,5 * 0,5}{[(4-1) * 0,0025] + 3,84 * (0.5 * 0.5)}$$

$$T_m = \frac{3,84 * 4 * 0,5 * 0,5}{[(4-1) * 0,0025] + 3,84 * (0.5 * 0.5)} = \frac{3,84}{[3 * 0,0025] + 3,84 * (0,25)}$$

$$T_m = \frac{3,84}{[3 * 0,0025] + 3,84 * (0,0025)} = \frac{3,84}{0,0075 + 0,0096} = \frac{3,84}{0,0171} = 224,5$$

Dónde:

Tm = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población y en este caso en particular, droguerías a las que les aplicara la encuesta).

P = Porcentaje de veces que se supone ocurre un fenómeno.

Q = La no ocurrencia del fenómeno (1-P).

E = Error máximo.

Z = Valor en la tabla normal para un grado de confianza del 95%.

El margen de error en el muestreo es de 224,5.

7.5 Técnicas para la Recolección de la Información

7.5.1 Fuentes primarias

Recolección de información de los establecimientos, de las personas encuestadas y de las experiencias propias.

7.5.2 Fuentes secundarias

Complemento de la información con módulos, artículos, guías y revistas relacionadas con el tema de investigación.

**8. ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LA ATENCION
FARMACEUTICA EN LOS USUARIOS DE DROGUERIAS EN CALI, PALMIRA,**

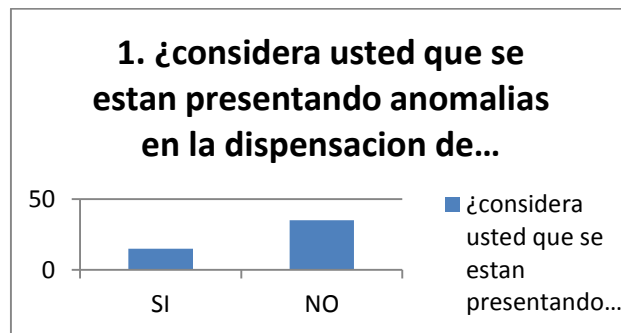
EDAD		SEXO		CIUDAD	
BARRIO				DROGUERIA	

	Preguntas	respuestas				
1	Considera usted que se están presentando anomalías en la dispensación de los medicamentos en este establecimiento farmacéutico?	Si		No		
2	¿Cómo califica los servicios farmacéuticos en este establecimiento? Siendo 5 la escala más alta.	5	4	3	2	1
3	¿Considera usted que las instalaciones de este establecimiento farmacéuticos son las adecuadas para la prestación del servicio?	si		No		
4	¿Considera usted que falta seguimiento por parte de los organismos de vigilancia y control a los establecimientos farmacéuticos?	Siempre	Algunas veces		nunca	
5	¿Confía en la legalidad de los medicamentos comprados?	Siempre	Algunas veces		nunca	
6	¿Considera adecuada la atención del personal encargado de los servicios farmacéuticos de este establecimiento?	Siempre	Algunas veces		nunca	
7	¿Le han cambiado alguna vez en el servicio farmacéutico los medicamentos prescritos por el médico?	Siempre	Algunas veces		nunca	
8	¿Cuándo compra sus medicamentos recibe información, sobre dosis, manejo, almacenamiento, indicaciones, contraindicaciones y duración del tratamiento?	Siempre	Algunas veces		nunca	
9	¿El farmaceuta que le dispensa sus medicamentos lo ve como una persona de confianza y segura de sus conocimientos?	Siempre	Algunas veces		nunca	
10	¿Se siente complacido con la atención que recibe de parte de su farmaceuta?	Siempre	Algunas veces		nunca	

9. GRAFICOS

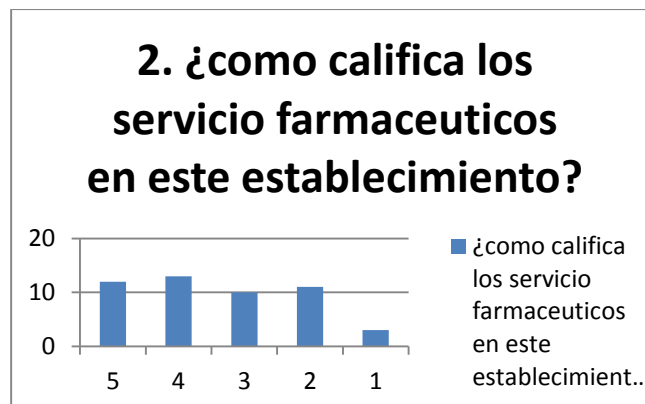
Se realizaron encuestas a 50 personas en las droguerías seleccionadas de Cali y Palmira, en las graficas se demuestra el análisis de cada una de ella

PREGUNTA 1.	SI	NO
¿considera usted que se están presentando anomalías en la dispensación de medicamentos	15	35



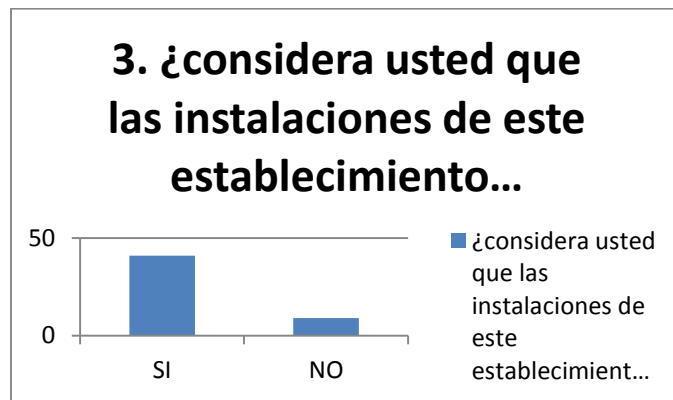
Análisis: De las 50 personas encuestadas, 35 no consideran que se estén presentando anomalías en la dispensación de medicamentos. Solo 15 personas consideran que sí hay anomalías pues les han entregado medicamentos equivocados.

PREGUNTA 2.	5	4	3	2	1
¿Cómo califica los servicios farmacéuticos en este establecimiento? Siendo 5 la escala más alta	12	13	10	11	3



Análisis: De las 50 personas encuestadas, se evidencia que los usuarios no se sienten totalmente a gusto con los servicios farmacéuticos de las diferentes droguerías, ya que los resultados están muy equitativos en todos los niveles.

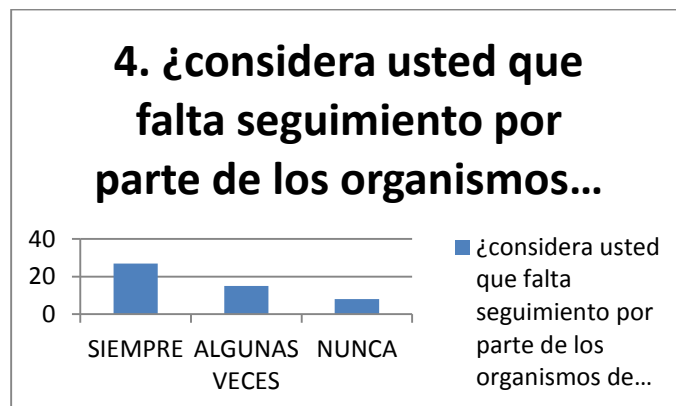
PREGUNTA 3.	SI	NO
¿Considera usted que las instalaciones de este establecimiento farmacéuticos son las adecuadas para la prestación del servicio?	41	9



Análisis: 41 personas de las encuestadas consideraron que la ubicación y la instalación son apropiadas y está en buenas condiciones.

Por el contrario 9 persona no estuvo de acuerdo con que la instalación sea la apropiada, para la prestación de los servicios a los usuarios.

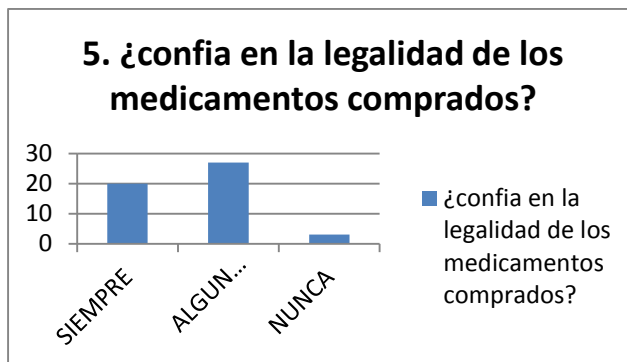
PREGUNTA 4	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
¿Considera usted que falta seguimiento por parte de los organismos de vigilancia y control a los establecimientos farmacéuticos?	27	15	8



Análisis:

27 personas encuestadas admiten que falta seguimiento por las autoridades en los establecimientos farmacéuticos, 15 personas aseguran que algunas veces y un margen de 8 personas no considera necesario la vigilancia estos establecimientos.

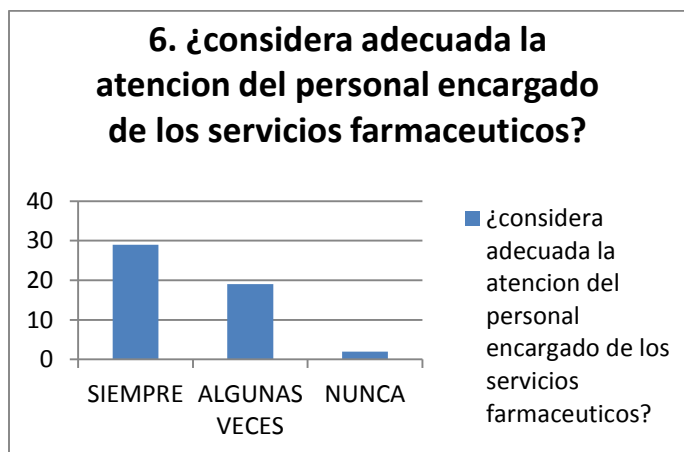
PREGUNTA 5.	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
¿Confía en la legalidad de los medicamentos comprados?	20	27	3



Análisis:

20 personas de las encuestas dicen que siempre confían en la legalidad de los medicamentos. 27 personas dicen que algunas veces confían y otras veces no y 3 personas no confían en la legalidad.

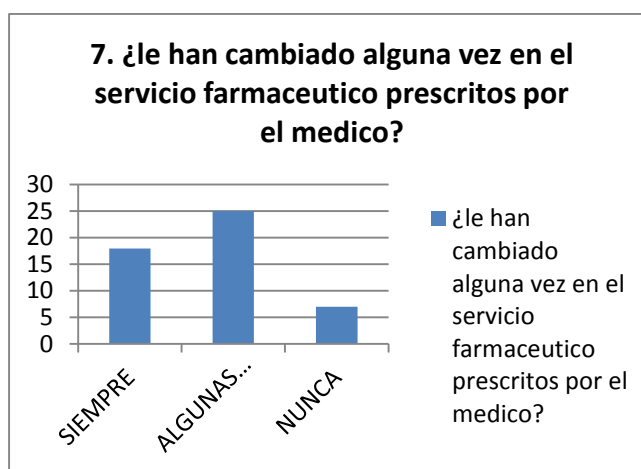
PREGUNTA 6.	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
¿Considera adecuada la atención del personal encargado de los servicios farmacéuticos?	29	19	2



Análisis:

De las 50 personas encuestadas, 29 consideran adecuada la atención del personal del servicio farmacéutico. 19 personas dudan de la adecuada atención del personal, pues en alguna ocasión se sintieron ignorados.

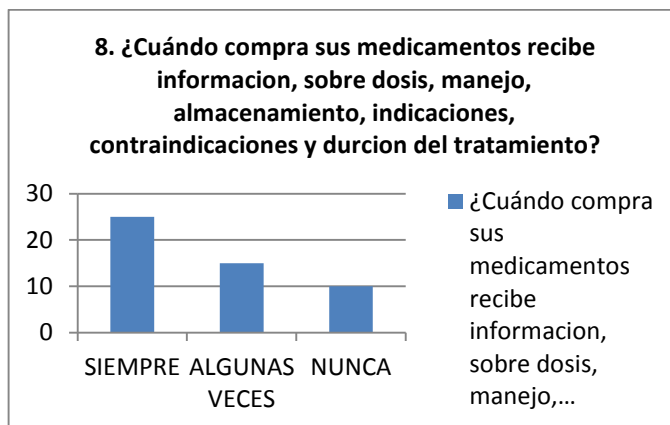
PREGUNTA 7.	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
¿Le han cambiado alguna vez en el servicio farmacéutico prescritos por el médico?	18	25	7



Análisis:

De las personas encuestadas afirman 27 que si les ha cambiado un medicamento de los incluidos en la fórmula médica.

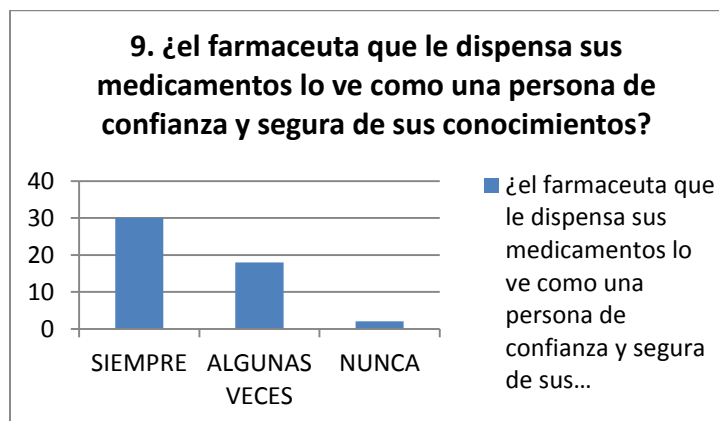
PREGUNTA 8.	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
¿Cuándo compra sus medicamentos recibe información, sobre dosis, manejo, almacenamiento, indicaciones, contraindicaciones y duración del tratamiento?	25	15	10



Análisis:

25 personas dicen que siempre reciben las indicaciones necesarias por parte del personal del servicio farmacéutico. 15 personas dicen que algunas veces reciben y 10 no reciben las indicaciones necesarias y que han salido del lugar sin caer en cuenta.

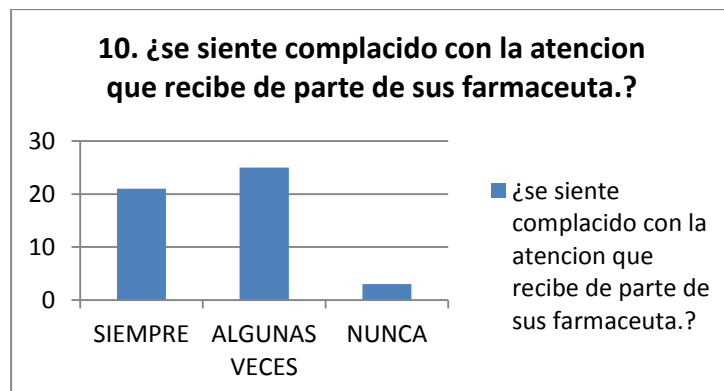
PREGUNTA 9.	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
¿El farmaceuta que le dispensa sus medicamentos lo ve como una persona de confianza y segura de sus conocimientos?	30	18	2



Análisis:

30 personas encuestadas consideran que siempre el farmaceuta que les dispensa su medicamento es una persona de confianza y segura de sus conocimientos. 2 personas consideran que solo algunas veces el farmaceuta está seguro de sus conocimientos.

PREGUNTA 10.	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
¿Se siente complacido con la atención que recibe de parte de su farmaceuta?	21	25	4



Análisis:

21 personas se sienten complacidas con la atención que reciben de su farmaceuta, 25 personas algunas veces y solo 4 persona no se siente complacida algunas veces porque dice sentirse ignorado.

10. RESULTADOS

Basados en las respuestas de los usuarios que hicieron las encuestas obtuvieron los siguientes resultados:

1. Más de un 60% de los usuarios consideran que no se presentan anomalías en la dispensación de los medicamentos.
2. Un 90% califica muy bien la prestación de los servicios farmacéuticos, en los establecimientos donde se realizó la encuesta.
3. un 90% considera que las instalaciones de los establecimientos cumplen con las normas para prestar el servicio.
4. En esta pregunta se evidencia que el 50% de la población denota no haber control de vigilancia por parte de las autoridades, pero el otro 50%

considera que algunas veces lo hacen y otros creen que si hay un seguimiento respectivo.

5. Un 70% confía plenamente en la legalidad de los medicamentos, el otro 30% lo pone en duda.
6. En una sola droguería se muestra una confiabilidad del 90%, en la atención del personal encargado, pero en las otras 4 encuestadas se tiene una confiabilidad del 90%, llegando a no poder tener un resultado en conjunto, ya que la confiabilidad del 90% nos arrastraría un porcentaje erróneo con las otras 3 droguerías encuestadas.
7. El 50% dicen haber vivido el cambio de una fórmula médica por parte del farmacéuta, ya sea por marca o presentación, y el otro 50% afirma que nunca le han cambiado la fórmula médica.
8. El 50% dice haber recibido información sobre dosificación, almacenamiento, indicaciones y contraindicaciones de los medicamentos, un 25% afirma decir que a veces y el otro 25% nunca ha recibido la información.
9. Un 80% de los usuarios ven al farmacéuta como una persona segura de sus conocimientos en el momento de dar la asesoría, el 20% restante algunas veces.
10. Un 70% de los encuestados se siente complacido con la atención prestada por el farmacéuta, el 30% restante algunas veces o nunca.

11. ANALISIS

Las encuestas realizadas a la población permiten ver como la gente se conforma con lo que ven y escuchan, que tan cauta pueden llegar a ser en el momento de adquirir un medicamento, ya que confían plenamente en la solución propuesta por el farmacéuta de turno, además es contradictorio saber que a pesar de reconocer la ausencia de regulación en estos establecimientos sobre todo de tipo legal o que hayan registros llevados por estas droguerías de informes de farmacovigilancia, la gente sigue comprando sin conciencia sobre los perjuicios

que podrían traer un medicamento no autorizado a la venta o un medicamento adulterado.

Es por esta razón que el tema de atención farmacéutica, a pesar de ser un tema simple sin complejidad alguna, es al tiempo muy álgido ya que se puede ver como no se cumple en muchas farmacias del país, simplemente porque las personas encargadas de la dispensación de medicamentos, son técnicos o familiares de los dueños, por lo tanto no tienen conocimiento de la parte administrativa y legal que deben cumplir los establecimientos independientes.

Por otra parte según el sector se puede referenciar la calidad de servicio, porque las droguerías de cadena, demuestran como se ha llevado un protocolo destinado a realizar una labor con el usuario, para así seguir creciendo como empresa y sus usuarios son totalmente receptivos a esto ya que las respuestas en las encuestas fueron positivas en estas preguntas de calificación del servicio, en cambio en las droguerías que no son de cadena si no de barrio se nota la falta de organización, de implementación de técnicas, de protocolos, de división de áreas, y es por esta razón que los usuarios se sienten con preocupados por la confiabilidad de los medicamentos y de los farmaceutas.

12. CONCLUSIONES

En Colombia aún falta mucha regulación antes los establecimientos como droguerías y farmacias, ya que muchas veces no cumplen las normas que se han establecido en los decretos 2200 de 2005 o el 1737 de 2005, la cual dice que quien debe administrar una droguería es el regente de farmacia, sin embargo haciendo el estudio de las droguerías a las cuales se les aplicó la encuesta se evidenció que ninguna tiene un regente de farmacia en su nómina; Y podría ser esta la causa de que se presenten casos de automedicación por parte de los usuarios o no se lleve un adecuado tratamiento farmacológico, ya que a pesar que se les den indicaciones del uso adecuado de medicamentos, no lo

implementan, porque no se les ha concientizado de los eventos adversos que se pueden llegar a presentar por no hacerlo.

La falta de regulación de estos establecimientos y la poca información que tienen los usuarios sobre el concepto de un adecuado servicio farmacéutico, da pie a que se presente tanta ilegalidad en la apertura de estos sitios.

Los resultados de la encuesta muestran que la asequibilidad, disponibilidad y precio de los medicamentos en Colombia deben mejorarse para asegurar la equidad en el acceso a tratamientos médicos básicos, especialmente para los pobres. Esto requiere intervenciones multifacéticas, así como la revisión y replanteamiento de políticas, regulaciones e intervenciones educativas.

Se puede concluir que la mayor parte de las personas atendidas diariamente en este establecimiento farmacéutico (Copservir 4) se encuentran satisfechas con la atención que reciben del personal especializado, solo 2 personas no demostraron resultados satisfactorios, lo que refleja que el personal que atiende al público está capacitado para desempeñar la labor asignada o por otro lado puede ser que por tratarse de una cadena de droguerías que lleva mucho tiempo en el mercado las personas de edad mayor la tienen posesionada y sienten mayor confianza en el nombre como tal del establecimiento.

13. RECOMENDACIONES.

Con el desarrollo de este trabajo, se recomienda realizar un control semestral a las autoridades encargadas de la regulación de la legislación farmacéutica.

Se deben crear más puestos de auditorías internas y externas para indicar en que se está fallando y cuáles deben ser los cambios que se deben hacer en el establecimiento farmacéutico.

Capacitación continua a los empleados y al personal que labora en la droguería, ya que con conocimiento claro de las fichas técnicas de los medicamentos se hace más fácil la transferencia a los usuarios.

Se recomienda dar importancia y valor a la profesión de Regencia de Farmacia ya que el regente es parte fundamental de esta prestación de servicios farmacéuticos que beneficia a muchas personas, que están confiando en el conocimiento y asesoría frente a diferentes tratamientos farmacológicos y quien más que el regente para poder asesorar con criterio y claridad a las personas que lo necesiten.

14. BIBLIOGRAFIA

1. Decreto 2200 de 2005, Ministerio de protección social, 14 de mayo, pág. 4
2. Resolución 1403 de 2007, Ministerio de protección social, junio de 2008.
3. Unión Temporal Econometría S.A- SEI- SIGIL Consulting Group S.A (2011). Informe Final: “Elaborar un diagnóstico de la situación actual del acceso, uso racional y calidad de medicamentos, insumos y dispositivos médicos, que incluya la evaluación de la política farmacéutica nacional definida en el año 2003, utilizando la metodología de marco lógico y un enfoque participativo. Diagnóstico de la situación 2011”. Bogotá.

WEBGRAFÍA

4. Hepler CD, Strand LM. Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care. Am J Hosp Pharm 1990; 47: 533-43. Recuperate de www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/2316538
5. Strand LM, Cipolle RJ, Morley PC. Drug-related problems, their structure and function. DICP Ann Pharmacother 1990; 24: 1093-7. Recuperado de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/2275235>
6. Cipolle RJ, Strand LM, Morley PC. Pharmaceutical care practice. Minneapolis: Mc Graw-Hill; 1998. Recuperate de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15579084>
7. Hepler CD, Grainger-Rousseau TJ. Pharmaceutical care versus traditional drug treatment. Is there a difference? Drugs 1995; 49: 1-10. Recuperado de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/7705209>
8. DOCUMENTO CONPES SOCIAL 155, política farmacéutica nacional, ministerio de salud, comercio, medio ambiente, Bogotá 30 de agosto de 2012. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Social/155>

9. Iñesta, G.A. (2001, Julio. Agosto) Atención Farmacéutica, Estudio sobre uso de medicamentos y otros. Revista Española de Salud Pública. Recuperado de http://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S1135-57272001000400003&script=sci_arttext
10. J.Bonal,C.Alerany,T.bassons,P.gascón. Farmacia clínica y Atención Farmacéutica. (Biblioteca virtual) <http://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap21.pdf>
11. Marulanda, T. (2011. 28 de agosto) Estudio sobre automedicación, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia. IATREIA. Recuperado de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/iatreia/article/view/3963/3678>
12. Ministerio de Sanidad servicios sociales e igualdad, (2002). Consenso sobre Atención Farmacéutica. Recuperado de <http://www.msssi.gob.es/profesionales/farmacia/consenso/consenso.htm>

1. ANEXOS

Cecilia Evely Rodríguez:



Liliana Andrade Guerrero.



Yercenia Rivera.

