

ESTUDIO SOBRE LAS FALENCIAS PRESENTADAS EN EL SISTEMA DE
DISPENSACION DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS EN LA BOTICA JUNIN
ALMACENTRO

ELIZABETH MOSQUERA MOSQUERA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
ESCUELA DE CIENCIAS BÁSICAS, TECNOLOGÍAS E INGENIERÍAS
TECNOLOGIA EN REGENCIA DE FARMACIA
MEDELLIN
2012

ESTUDIO SOBRE LAS FALENCIAS PRESENTADAS EN EL SISTEMA DE
DISPENSACION DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS EN LA BOTICA JUNIN
ALMACENTRO

ELIZABETH MOSQUERA MOSQUERA

Trabajo de Grado

Asesora
Paola Gómez Ilano

Química Farmacéutica

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
ESCUELA DE CIENCIAS BÁSICAS, TECNOLOGÍAS E INGENIERÍAS
TECNOLOGIA EN REGENCIA DE FARMACIA
MEDELLIN
2012

Nota de aceptación:

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Medellín, 4 de septiembre de 2012

A Jhon Fredy González amigo compañero y persona que de sincero corazón le dedico este logro ya que gracias a sus consejos sabiduría pude realizar este mí tan anhelado sueño

A mi hija Yillyan y a mi madre Elsa las cuales pusieron todo de su parte colaborarme en no desistir estando siempre apoyándome de la mejor forma posible durante este largo recorrido

AGRADECIMIENTOS

Los mas sinceros agradecimientos a todos los profesores que estuvieron presentes durante todo mi largo periodo de aprendizaje, fueron la clave para llevar este sueño de ser una profesional.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN.....	16
1. SELECCIÓN DEL TEMA.....	17
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
4. OBJETIVOS.....	20
4.1. OBJETIVO GENERAL.....	20
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	20
5. JUSTIFICACIÓN.....	21
6. MARCO REFERENCIAL.....	22
6.1 MARCO CONTEXTUAL.....	22
6.1.1 Reseña histórica.....	22
6.2 MARCO TEÓRICO.....	22
6.2.1 ¿Qué es la dispensación?.....	22
6.2.2 Buenas practicas de dispensación.	22
6.2.3 Elementos principales de las buenas practicas de dispensación....	23
6.2.3.1 Medicamentos.....	23
6.2.3.2 Entrega.....	23
6.2.3.3 Información.....	24
6.2.3.4 Lugar.....	25
6.2.3.5 Comunicación.....	25
6.2.3.6 Documentación.....	25

6.2.3.7 Personal de apoyo.....	25
6.2.3.8 Deontología.....	26
6.2.3.9 Vestimenta e identificación.....	26
6.2.3.10 Actualización de los conocimientos.....	26
6.2.3.11 Uso racional de los medicamentos.....	26
6.2.4 Etapas de la dispensación.....	26
6.2.4.1 Recepción del paciente.....	26
6.2.4.2 Lectura e interpretación de la formula.....	26
6.2.4.3 Selección del medicamento.....	27
6.2.4.4 Acondicionamiento.....	27
6.2.4.5 Información.....	27
6.2.4.6 Etiquetado y empaque.....	27
6.2.4.7 Seguimiento.....	27
6.2.5 Principales errores de dispensación.....	27
6.2.6 Requisitos de las prescripciones medicas.....	28
6.3 MARCO LEGAL.....	29
6.4 MARGO GEOGRÁFICO.....	30
7. METODOLOGÍA.....	31
7.1 LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	31
7.2 TIPO DE ESTUDIO.....	31
7.2.1 Explicativos.....	31
7.3 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	31
8. FICHA TÉCNICA DE LAS ENCUESTAS.....	32
8.1 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS A LOS USUARIOS.....	32

8.2 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS A LOS DEPENDIENTES.....	33
9. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	34
9.1 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTA A USUARIOS.....	36
9.1.1 Análisis gráfico de la encuesta a usuarios.....	38
9.2 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A LOS DEPENDIENTES.....	43
9.2.1 Análisis gráficos encuesta dependientes.....	44
10. CONCLUSIONES.....	47
11. RECOMENDACIONES.....	49
12. BIBLIOGRAFÍA.....	50

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Encuesta a los usuarios.....	36
Tabla 2. Encuesta a los dependientes.....	43

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Distribución porcentual pregunta 1 encuesta usuarios.....	38
Figura 2. Distribución porcentual pregunta 2 encuesta usuarios.....	39
Figura 3. Distribución porcentual pregunta 3 encuesta usuarios.....	39
Figura 4. Distribución porcentual pregunta 4 encuesta usuarios.....	40
Figura 5. Distribución porcentual pregunta 5 encuesta usuarios.....	40
Figura 6. Distribución porcentual pregunta 6 encuesta usuarios.....	41
Figura 7. Distribución porcentual pregunta 7 encuesta usuarios.....	41
Figura 8. Distribución porcentual pregunta 8 encuesta usuarios.....	42
Figura 9. Distribución porcentual pregunta 9 encuesta usuarios.....	42
Figura 10. Distribución porcentual pregunta 10 encuesta usuarios.....	43
Figura 11. Distribución porcentual pregunta 11 encuesta dependientes	45
Figura 12. Distribución porcentual pregunta 12 encuesta dependientes....	45
Figura 13. Distribución porcentual pregunta 13 encuesta dependientes....	46
Figura 14. Distribución porcentual pregunta 14 encuesta dependientes....	46

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Encuesta a los usuarios.....	52
Anexo B. encuesta a los dependientes.....	54
Anexo C. Cuadro auditoria de formulas.....	55
Anexo D. Guía del dispensador.....	57

GLOSARIO

ALMACENAMIENTO: constituyen un elemento fundamental dentro de toda institución destinada al manejo de productos farmacéuticos, que engloba políticas, actividades y recursos con el objeto mantener y garantizar la calidad, conservación y el cuidado de los medicamentos reconocidos por Ley, para una buena prestación de servicios de salud.

ATENCIÓN FARMACÉUTICA: es la asistencia a un paciente o grupos de pacientes, por parte del Químico Farmacéutico, en el seguimiento del tratamiento farmacoterapéutica, 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.

AUDITORÍA: la auditoría puede definirse como el examen comprensivo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa de una institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales.

ARTÍCULO: cada una de las disposiciones numeradas de un tratado, ley, reglamento etc.

CONCENTRACIÓN: indica la cantidad de medicamento que viene por cada unidad de medida del mismo.

CONSERVACIÓN: la conservación adecuada de los medicamentos es fundamental para que puedan mantener su actividad farmacológica de la forma esperada.

COMPETENCIAS: características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado en una organización en particular.

DECRETO: un decreto es un tipo de acto administrativo emanado habitualmente del poder ejecutivo y que, generalmente, posee un contenido normativo reglamentario, por lo que su rango es jerárquicamente inferior a las leyes.

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.

DOSIFICACIÓN: una dosis es el contenido del principio activo de un medicamento expresado en cantidad por unidad de toma, de volumen o peso en estrecha relación con la presentación que se suministrará al paciente.

DISTRIBUCIÓN: es el conjunto de actividades que tienen por objeto lograr que el medicamento o dispositivo médico que se encuentra en el establecimiento farmacéutico distribuidor autorizado sea entregado oportunamente al usuario.

DEPENDIENTES: se denomina dependiente o dependiente de comercio a la persona que tiene por profesión la atención a los clientes y venta de producto.

DENOMINACIÓN COMÚN INTERNACIONAL PARA LAS SUSTANCIAS FARMACÉUTICAS (DCI): es el nombre recomendado por la Organización Mundial de la Salud, OMS, para cada medicamento. La finalidad de la Denominación Común Internacional, DCI, es conseguir una buena identificación de cada fármaco en el ámbito internacional

DISTRIBUCIÓN FÍSICA DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS: es el conjunto de actividades que tienen por objeto lograr que el medicamento o dispositivo médico que se encuentra en el establecimiento farmacéutico distribuidor autorizado sea entregado oportunamente al usuario, para lo cual deberá contarse con la disponibilidad del producto, tiempo y espacio en el servicio farmacéutico o el establecimiento farmacéutico, estableciéndose vínculos entre el prestador del servicio, el usuario y los canales de distribución.

ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO: es el establecimiento dedicado a la producción, almacenamiento, distribución, comercialización, dispensación, control o aseguramiento de la calidad de los medicamentos, dispositivos médicos.

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.

FALENCIA: desviación de lo exacto o de lo correcto al afirmar algo.

FRECUENCIA: frecuencia es una medida que se utiliza generalmente para indicar el número de repeticiones de cualquier fenómeno o suceso periódico en la unidad de tiempo.

FÓRMULA: documento normalizado por el medio del cual los médicos legalmente capacitados prescriben la medición al paciente, para su dispensación por parte del farmacéutico.

FÁRMACO-EPIDEMIOLOGÍA: es el estudio del uso y efecto de los medicamentos en un número elevado de personas, empleando los conocimientos, métodos y razonamientos de la epidemiología, teniendo como componentes los estudios de utilización de medicamentos y la fármaco vigilancia.

GUÍA: documento que se describe en forma sistemática y metodológica, objetivos y procedimientos de las diferentes herramientas de control para realizar estudios y análisis a las entidades o sujetos de control.

INDICACIONES: es el término que describe una razón válida para emplear un cierto test, un procedimiento médico, una determinada medicación, o cirugía.

INDAGAR: Intentar llegar al conocimiento de una cosa mediante la averiguación, la reflexión o por conjeturas.

MINIMIZACIÓN: reducción de la cantidad o importancia de algo.

PRESCRIPCIÓN: orden y mandato es el acto profesional del médico que consiste en recetar.

PROCESO: es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.

TRATAMIENTO: es un conjunto de medios que se utilizan para aliviar o curar una enfermedad, llegar a la esencia de aquello que se desconoce o transformar algo.

VERIFICACION: es el establecimiento de la veracidad de algo. Este término se utiliza especialmente en las ciencias, ingeniería y derecho.

RESUMEN

En el proceso de dispensación de productos farmacéuticos (medicamentos) se pueden presentar una serie de errores que pueden poner en riesgo la salud de los usuarios, este estudio se ha realizado con el fin de identificar y documentar las falencias que se presentan en dicho proceso en la Botica Junín de Almacentro, para lo cual se ha tomado una muestra de 150 usuarios de una población total mensual de 550 así como a los 8 dependientes que allí laboran, nos hemos valido a demás de un cuadro de auditoria de formulas para así analizar si estas falencias se presentan desde el momento mismo de la prescripción realizada por el personal medico. Gracias ha este estudio hemos de elaborar un análisis de los principales errores de dispensación que se presentan en el mencionado establecimientos farmacéutico para así llegar a una serie de conclusiones mediante las cuales hemos de dar una solución pertinente a estos errores a través de la elaboración de una guía de dispensación la cual se ha de convertir en la principal herramienta para que el personal de este establecimiento realice sus funciones de la forma más idónea posible y así brinde un adecuado servicio a sus usuarios.

Los errores más representativos identificados durante la realización de la investigación fueron: falta de verificación del contenidos de las prescripciones medicas, cambios de marca, falta de claridad en las formulas, falta de claridad con las presentaciones farmacéuticas, poca orientación a los usuarios sobre condiciones de almacenamiento, así como poca información de uso adecuado los medicamentos y finalmente la dispensación de los medicamentos cuando no se tiene claro sobre el contenido real de la formulas. Las menos frecuentes fueron: sustitución de medicamentos del principio activo por otro similar, y despachos incorrectos de los medicamentos.

Con la socialización de los diferentes hallazgos y la elaboración y puesta en funcionamiento de la guía para el dispensador, se espera lograr un cambio significativo en la forma como se realiza el proceso de dispensación de productos farmacéuticos por parte de los dependientes de la botica Junín de Almacentro.

Palabras claves: medicamento, dispensación, errores de dispensación, establecimiento farmacéutico, dependientes de farmacia, director técnico, prescripción médica, procesos generales.

INTRODUCCIÓN

El proyecto pretende identificar y analizar los errores de dispensación, de productos farmacéuticos en la Botica Junín de Almacentro. Definiendo la dispensación como el acto de entrega del medicamento correcto al usuario indicado en el momento oportuno, acompañado de información para el correcto uso del mismo para así lograr el cumplimiento de los objetivos terapéuticos buscados acorde al decreto 2200 de 28 de Junio de 2005.

Por ello, este proyecto busca dar a conocer los errores mas frecuentes presentados al dispensar productos farmacéuticos y de esta forma proponer medidas correctivas que permitan garantizar la seguridad al paciente en el momento de la entrega por parte del establecimiento.

Dada la responsabilidad como regentes de farmacia, de garantizar la forma correcta de dispensación deben realizarse procesos de mejora continua en la prestación del servicio orientados en responsabilidad social en el marco de la comunidad en el cual se este inmerso (ley 485 de 1998).

1. SELECCIÓN DEL TEMA

Debido a los constantes errores, en la dispensación de productos farmacéuticos encontrados en la botica Junín de Almacentro Medellín nace la necesidad de realizar un estudio donde se pueda encontrar las causas que ocasionan estas falencias para de esta forma realizar una acertada solución que contribuya a una mejora del proceso en el establecimiento mencionado.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Debido al alto flujo de formulas que son despachadas en la Botica Junín de Almacentro, se hace necesario realizar un estudio donde identifiquen los puntos críticos que puedan influir en los errores de dispensación para de esta forma plantear propuestas factibles para la solución a estas falencias.

Las posibles causas que guardan relación con los hechos para realizar este estudio y análisis en el momento de la dispensación se encuentran:

- Errores en concentración
- Mal almacenamiento
- Dosificación incorrecta
- Falta de claridad en las formulas
- Mayor o menor cantidad entregada
- Cambios de marca
- Falta de capacitación del personal
- Nivel de formación
- Presentaciones comerciales parecidas pero de diferentes miligramos

La relevancia del problema radica, en que cada uno de estos elementos esta causando que al interior del establecimiento se incurran en errores de dispensación, que atentan contra el tratamiento correcto formulado al paciente dando de esta forma incumplimiento a la norma vigente decreto 2200 de 2005 para el correcto despacho de formulas ya que en ocasiones el farmacéutico dispensa la formula sin tener en cuenta que no cumple con los requerimientos exigidos para brindar la seguridad requerida en el momento de la entrega.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los principales errores que se cometen en el proceso de dispensación en la Botica Junín de Almacentro?

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

- Identificar, cuales son los principales errores de dispensación de productos farmacéuticos, que ocurren en la Botica Junín de Almacentro para de esta forma proponer soluciones que contribuyan a una mejora en el proceso realizado.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar los errores en el proceso de dispensación presentados en la Botica Junín de Almacentro
- Realización de una auditoria de formulas, para verificar que tanto ordenes de cobro como formulas medicas sean conveniente para el despacho cuando llegan al establecimiento.
- Realizar una guía del dispensador donde se de a conocer pautas precisas y claras para realización de dispensación.
- Socializar la guía de correcta dispensación entre el personal dependiente de Botica Junín Almacentro.

5. JUSTIFICACION

La Botica Junín de Almacentro, es un establecimiento encargado de la dispensación de productos farmacéuticos institucionales de alto costo a EPS SURA dentro de los periodos establecidos de la red de droguerías de DROPOPULAR S A.

El proceso de dispensación en la entidad esta debidamente documentado y socializado, no obstante, al estar supeditado a la acción humana es sensible a errores, los cuales han sido registrados en el establecimiento, algunas causas de error identificadas durante el último semestre fueron: forma farmacéutica y concentración inadecuada, los cuales gracias la acción oportuna han sido corregidos, no obstante, dado que errores de dispensación pueden comprometer de forma significativa la integridad del tratamiento y la salud del paciente, se desea establecer los principales factores que puedan estar generando dichos errores en la dispensación.

Según un formato estipulado por la compañía para los puntos de venta para detectar estos errores (ver anexo C), se identificaron algunas causas de deficiencia en el proceso de dispensación como: son el alto flujo de usuarios, verificación incorrecta de fórmula médica, formas farmacéuticas diferentes, concentración inadecuada.

El panorama planteado, genera la necesidad de conocer las causas reales que están ocasionando estas falencias en el personal del establecimiento, para de esta forma en común acuerdo con el director técnico encargado, brindar soluciones que conlleven a corregir estos errores, creando conciencia en su actuar ético cuando de dispensar productos farmacéuticos se trate. Contribuyendo de esta forma, con una terapia adecuada y de calidad.

6 MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO CONTEXTUAL

6.1.1 Reseña Histórica: el 5 de diciembre de 1972 fue constituida DROGUERÍA POPULAR con 14 socios, su primer local fue en la calle Maturín con Cúcuta; en Agosto de 1973 llegó a tener hasta 20 accionistas.

DROGUERÍA POPULAR se creó con el fin de Distribuir medicamentos al por mayor en su área de influencia, inicialmente se creó como sociedad limitada pero el 5 de Junio de 1993 se convirtió en una sociedad Anónima.

El 29 de diciembre de 1978 nació INVERSIONES E IMPORTACIONES DROPOPULAR que utilizó como nombre comercial a CENTRAL DE DROGAS a partir del 29 de Junio de 1984, esta empresa fue dedicada también a la Distribución de medicamentos al por mayor, la finalidad de estas dos empresas fue crear dos fuerzas de ventas como estrategia de mercado abarcando más nichos pero sin llegar a convertirse en una competencia la una para la otra, y así lograron abarcar a un número mayor de clientes en menos tiempo.

En Junio 30 de 1990 se construye una nueva sede en el barrio los Colores, donde funciona actualmente el centro de distribución de Droguería Popular S.A. e Inversiones Dropopular S.A.

A raíz de la ley 100/93 y estudiando la tendencia del mercado y sus implicaciones Droguería Popular S.A. Adquirió en mayo del año 1995 el nombre y el establecimiento comercial de BOTICA JUNIN que había pertenecido al señor Gilberto Restrepo por alrededor de cuarenta años. Con la compra de esta farmacia Droguería Popular S.A. iniciaba un ambicioso proyecto que pretendía posicionar a BOTICA JUNIN como una de las cadenas de farmacia más modernas e importantes de Colombia.

6.2 MARCO TEÓRICO

6.2.1 ¿Qué es la dispensación? Se comienza con algunas nociones generales sobre ¿qué es la dispensación?; Se define como la entrega de uno o más medicamentos y dispositivos médicos a un paciente y la información sobre su uso adecuado realizada por el químico farmacéutico y el tecnólogo en regencia de farmacia, o por el auxiliar de farmacia quien le debe entregar al paciente aspectos relacionados con, condiciones de almacenamiento, forma

de reconstituir medicamentos cuya administración sea vía oral, mediciones de la dosis, cuidados que se deben tener en el suministro del medicamento y la importancia de la adherencia al tratamiento.

6.2.2 Buenas Prácticas De Dispensación (BPD). Son un conjunto de normas establecidas para asegurar un uso adecuado de los medicamentos, otros productos farmacéuticos y afines, con el fin de promover una buena salud y calidad de vida de toda la población, garantizando una farmacoterapia óptima y el cumplimiento de la legislación vigente.

Unas prácticas correctas de dispensación garantizan que se entregue al paciente que corresponda, el medicamento correcto, en la dosis y cantidad prescritas, con información clara sobre su uso y conservación, y en un envase que permita mantener la calidad del medicamento. (Vera, 2009).

6.2.3 Elementos principales de las buenas prácticas de dispensación.

6.2.3.1 Medicamento. El farmacéutico debe garantizar y asumir la responsabilidad técnica de la adquisición a proveedores legitimados por la autoridad sanitaria, la correcta conservación y almacenamiento, el fraccionamiento y control del vencimiento de las especialidades medicinales que se encuentran disponibles en la farmacia. Para el caso de medicamentos magistrales, es responsable de cumplir con las normas de Buenas Prácticas de Preparación de Farmacopea. El farmacéutico debe cooperar en la detección y denuncia de medicamentos ilegales y de medicamentos con problemas de calidad o efectividad, con el fin de garantizar la calidad, seguridad y efectividad de los productos farmacéuticos. (Vera, 2009).

6.2.3.2 Entrega

- **Medicamento de venta libre:** Es una especialidad medicinal autorizada por las autoridades sanitarias que puede dispensarse sin prescripción. Se utiliza para el alivio y tratamiento de síntomas menores y por un periodo breve. Los principios activos que componen los medicamentos de venta libre tienen establecidas limitaciones en cuanto a dosis, uso y formas farmacéuticas, de tal manera que su utilización sin prescripción médica resulte segura. La elección del medicamento debe asegurar que sea el que mejor se adapte a las necesidades del paciente, de ahí que se recomienda siempre el asesoramiento del farmacéutico para la mejor elección. De acuerdo con la sintomatología del caso, debe estar siempre presente la posibilidad de derivación al médico.

- **Medicamento de venta bajo receta:** es una especialidad medicinal que requiere para su dispensación una prescripción médica ajustada a la legislación vigente. El farmacéutico debe verificar la legalidad de la receta, interpretar adecuadamente la prescripción y asegurarse de una correcta dispensación. Cuando existan dudas fundadas sobre la validez de la receta presentada o la misma no estuviese clara, el medicamento (o producto sanitario) no será dispensado y se informará del hecho al médico. En los casos en que se puedan producir efectos no deseados en el paciente, por su particular forma de distribución y absorción en el organismo, contraindicaciones, posibles efectos adversos o toxicidad, el farmacéutico se comunicará con el médico prescriptor.

6.2.3.3 Información. La dispensación de cualquier medicamento u otro producto para el cuidado de la salud, requiere del consejo profesional del farmacéutico el cual se conforma a partir de las informaciones que el usuario / paciente debe recibir. Solo el farmacéutico puede asumir el acto de aconsejar, dado su grado de conocimiento y formación técnica. El proceso de esta información debe cumplir una serie de etapas desde el emisor (farmacéutico) hasta el receptor (usuario / paciente), en las cuales hay que contemplar dos requisitos fundamentales: (Vera, 2009).

- **Fuente de la información:** el farmacéutico debe proveerse de información objetiva, amplia y actualizada; además deberá ser de fuente confiable y con respaldo científico.
- **Contenido de la información:** el farmacéutico debe aconsejar en el momento de la entrega del medicamento al respecto de; su uso adecuado, su forma de administración correcta, sus efectos adversos e interacciones de relevancia clínica, prevaleciendo, si fuera necesario, la derivación o comunicación con el prescriptor. También debe advertir de los riesgos del incumplimiento del tratamiento o de una automedicación. Debe reforzarlas indicaciones del prescriptor en cuanto a los hábitos higiénicos sanitarios y alimentarios adecuados para la patología en cuestión, ya que muchas veces constituyen la primera garantía de la eficacia terapéutica.

Secuencia de la información sobre medicamentos que se debe transmitir al paciente con paciencia y claridad.

- Dosis o cantidad de medicamento a tomar.
- Vía de administración.
- Número de veces por día y en qué momento del día tomarlo.
- Duración del tratamiento indicado.
- Precauciones durante su utilización.

- Efectos secundarios más frecuentes (Vera, 2009).

6.2.3.4 Lugar. Se deberá disponer, dentro de la farmacia, de un sector diferenciado del resto, destinado al acto de dispensación, con espacio suficiente para realizar adecuadamente las tareas de entrega del medicamento e información para su uso correcto. Dentro de éste sector se recomienda definir un espacio privado o semiprivado para atención individual de cada paciente, o para la realización de intervenciones de atención farmacéutica.

6.2.3.5 Comunicación. La comunicación constituye la base de las relaciones interpersonales, ya que con ella se intercambian mensajes e ideas. Se asienta en la capacidad de las personas para manejarla expresión verbal y no verbal (corporal, gestual, etc.). La relación farmacéutico-paciente se basa en una comunicación global sobre medicamentos y salud que permita alcanzarlos objetivos de la dispensación. Resulta de gran importancia el modo en que el farmacéutico transmite la información ya que debe procurar comprobar que lo informado fue comprendido. Corresponde que dicha atención se brinde en una atmósfera de privacidad, manteniéndose la confidencialidad de la información del paciente. Los productos y servicios brindados deben proporcionarse de acuerdo con estándares y procedimientos éticos y científicos aceptados según las leyes vigentes (Vera, 2009).

6.2.3.6 Documentación. La documentación del proceso de dispensación está centrado en el registro de las recetas de medicamentos controlados (libro recetario, libro psicotrópicos y estupefacientes, etc.) y el de las intervenciones farmacéuticas (libro de inyecciones o vacunas, registro de intervención farmacéutica o los que la legislación sanitaria respectiva establezca). La documentación de las prestaciones farmacéuticas posibilita la obtención de datos estadísticos que pueden contribuir a alcanzar mejoras en la atención sanitaria en general y en el uso de los medicamentos en particular.

6.2.3.7 Personal de apoyo. Para cumplir las buenas prácticas de dispensación, se aconseja contar con personal auxiliar capaz de colaborar, bajo supervisión del farmacéutico, en la realización de tareas que no impliquen juicio profesional. El personal auxiliar debe recibir capacitación adecuada. La dispensación es responsabilidad exclusiva del profesional farmacéutico (Vera2009).

6.2.3.8 Deontología. De acuerdo con los códigos de ética de los colegios o asociaciones profesionales que regulan la profesión, se debe tener presente en todo acto de dispensación los deberes éticos profesionales con el paciente / usuario, y el necesario respeto entre los profesionales de la salud. En todo momento se debe actuar con la seguridad que da el respaldo científico, pero sin olvidar las limitaciones propias de la profesión.

6.2.3.9 Vestimenta e identificación. Para ejercer su actividad, el farmacéutico deberá usar guardapolvo o similar y mantener correctos hábitos higiénicos. Deberá además, exhibir en su guardapolvo la identidad, que lo acredita como tal.

6.2.3.10 Actualización de los conocimientos. El farmacéutico deberá mantener sus conocimientos actualizados a lo largo de toda su vida profesional. Los temas farmacéuticos, farmacológicos y farmacoterapéutica, y la forma adecuada de transmitirlos se consideran esenciales en el proceso de la dispensación, por ende, el profesional debe involucrarse en la educación continua o permanente.

6.2.3.11 Uso racional del medicamento. Corresponde a una Buena Práctica de Dispensación promover, en todo momento, el uso racional del medicamento, entendiendo como tal el proceso que comprende la prescripción apropiada, la disponibilidad oportuna, los precios accesibles, la dispensación en condiciones adecuadas y el uso en las dosis indicadas, los intervalos definidos y el periodo de tiempo indicado. La atención farmacéutica provee una sistemática de trabajo para garantizar el uso racional del medicamento.

6.2.4 Etapas de la dispensación.

6.2.4.1 Recepción del paciente. Saludarle y presentarse

6.2.4.2 Lectura e interpretación de la fórmula. Asegurarse que tenga el nombre genérico del medicamento, la dosis, la concentración, la cantidad de unidades para el tratamiento, el diagnóstico presuntivo o definitivo, y la firma y el sello del prescriptor. Verificar también si existen instrucciones de uso (Vera, 2009).

6.2.4.3 Selección del medicamento. Asegurarse que el nombre, la concentración, la forma farmacéutica y la presentación del medicamento que se escoge correspondan a lo prescrito.

6.2.4.4 Acondicionamiento. Comprobar que el medicamento tenga buen aspecto y no esté vencido. Verificar que el envase primario y secundario esté en buenas condiciones, que el nombre, concentración y forma farmacéutica descritos en la caja sean iguales a los de la etiqueta del frasco, ampolla o blíster.

6.2.4.5 Información. Brindarle al paciente la información verbal y escrita esencial para poder iniciar el consumo del medicamento en forma correcta y conservarlo adecuadamente.

6.2.4.6 Etiquetado y empaque. Entregar el medicamento en envoltorio seguro.

6.2.4.7 Seguimiento. Indicar al paciente cuando debe volver a la farmacia. Observar si el paciente manifiesta Problemas Relacionados con Medicamentos (PRMs) y aplicar el proceso de la atención farmacéutica.

- **Atención farmacéutica.** Práctica profesional por la que el farmacéutico brinda responsablemente al paciente un conjunto de acciones destinadas a detectar, prevenir y resolver problemas relacionados con medicamentos, con el fin de lograr resultados definidos en su salud y calidad de vida. La responsabilidad coparticipada del farmacéutico con otros profesionales de la salud en la búsqueda del éxito en la farmacoterapia aplicada contribuye a lograr beneficios con el uso de medicamentos, evitando al máximo los efectos colaterales indeseables. Es también responsabilidad del farmacéutico informar a los organismos competentes de la farmacovigilancia la evidencia de efectos secundarios, interacciones y/o falta de efectividad de los medicamentos (Vera, 2009).

6.2.5 Principales errores de dispensación presentados en un establecimiento farmacéutico. En los procesos que se realizan al interior tales como:

- Revisiones inadecuadas en el momento de la recepción técnica y administrativa
- Medicamentos físicamente similares en su presentación comercial
- Prescripciones ilegibles para realizar una dispensación adecuada (sin sello sin firma sin concentración sin fecha de realización)
- Querer realizar una atención rápida sin brindar información en el momento de dispensar el medicamento
- Atender visitas y llamadas telefónicas mientras se realiza la dispensación del medicamento
- Falta de interés y motivación por parte del personal del establecimiento.
- Cuando no existen áreas debidamente delimitadas para realizar la entrega del medicamento al paciente
- Revisiones insuficientes de existencias y fechas de vencimiento al interior del establecimiento
- Medicamentos acomodados erróneamente

6.2.6 Requisito de las prescripciones médicas. Según el artículo 17 del decreto 2200 de 2005 el contenido de la prescripción médica debe contener como mínimo los siguientes datos:

- Nombre del prestador de servicios de salud o profesional de la salud que prescribe, dirección y número telefónico o dirección electrónica.
- Lugar y fecha de la prescripción
- Número de la historia clínica
- Tipo de usuario (contributivo, subsidiado, particular, otro).
- Nombre del medicamento expresado en la Denominación Común Internacional (nombre genérico).
- Concentración y forma farmacéutica
- Vía de administración
- Dosis y frecuencia de administración.
- Período de duración del tratamiento
- Cantidad total de unidades farmacéuticas requeridas para el tratamiento, en números y letras.
- Indicaciones que a su juicio considere el prescriptor.
- Vigencia de la prescripción.
- Nombre y firma del prescriptor con su respectivo número de registro profesional.

6.3 MARCO LEGAL

El ejercicio Farmacéutico en Colombia cuenta con una normatividad que es de gran importancia para llevar a cabo los procesos realizados en un establecimientos farmacéutico a continuación se hace referencia a los decretos y articulo que van muy ligados con el oficio del dispensador.

DECRETO 2200 DE 28 DE JUNIO DE 2005. Diario Oficial No. 45.954 de 29 de junio de 2005.

Por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones.

DECRETO 2200 DE 2005 (CAPITULO III). Los procesos del servicio se clasifican en generales y especiales dentro estos procesos están selección, adquisición, recepción distribución y dispensación.

(CAPITULO IV).De la prescripción de los medicamentos *Características de la prescripción.* Toda prescripción de medicamentos deberá hacerse por escrito, previa evaluación del paciente y registro de sus condiciones y diagnóstico en la historia clínica, utilizando para ello la Denominación Común Internacional (nombre genérico).

(CAPITULO V). De la distribución y dispensación de medicamentos, donde el los artículos hasta el 21 tiene importantes apreciaciones del dispensador sus obligaciones y prohibiciones siendo de guía para el buen ejercicio de la profesión.

RESOLUCION 1403 DE 2007 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.

EL DECRETO 1950 DE 1964 EN SUS ARTICULOS 86 AL 89. Nos aclara las disposiciones vigentes respecto a la fórmula médica.

6.4 MARCO GEOGRAFICO.

La investigación para este estudio de las falencias presentadas en la dispensación de productos farmacéuticos será realizada en la **BOTICA JUNIN ALMACENTRO MEDELLIN**

7. METODOLOGIA

7.1 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración y gestión de los servicios farmacéuticos.

7.2 TIPO DE ESTUDIO

7.2.1 Explicativos. Buscan encontrar las razones o causas que ocasionan ciertos fenómenos. En este caso el hecho de analizar los diferentes errores que puedan presentarse al interior de un establecimiento farmacéutico dando explicaciones concretas de cómo ocurren estos fenómenos para así dar soluciones que mejoren el proceso.

7.3 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Encuesta cualitativa de (10 preguntas), cuadro de auditoria de formulas, encuesta de (4 preguntas) realizada a los dependientes del establecimiento farmacéutico

Se realizó una encuesta dirigida a una población de 550 usuarios a los cuales se le dispensa medicamentos en la Botica Junín de Almacentro en el intervalo de un mes, se tomó una muestra de 150 personas equivalente a un 28% de la población donde se obtuvo información de dichos usuarios puntualizando acerca de la forma como se les realiza la dispensación en el establecimiento (ver anexo A), para tal estudio también se ha de realizar una auditoria de formulas (ver anexo B) y una encuesta a los dependientes que laboran en dicho establecimiento (ver anexo C), esto con el fin de identificar las falencias y los errores que con mayor frecuencia se presentan en el proceso de dispensación de los productos farmacéuticos, con lo cual se ha de establecer de forma preponderante el papel que juega el tecnólogo en regencia de farmacia como director técnico y su incidencia sobre la calidad de la salud de sus usuarios.

8. FICHA TECNICA ENCUESTAS

¿Cual es la población? 550

¿Cuantos días? 30 días, consecutivos.

Se encuestó el 28% de los usuarios de la droguería.

¿Cuantos Dependientes? 8

¿Cuadro auditoria cuantas formulas auditadas? 150.

8.1 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS A LOS USUARIOS.

- Al preguntar ¿las formulas dadas por el medico tienen claridad para ser entregadas en el establecimiento farmacéutico?, se obtiene, si un 60%, no un 38. %, algunas veces un 0.70% y no sabe un 0.70%.
- Al consultar ¿le verifican que la formula y el medicamento coincida en momento del despacho? se encuentra, si un 46.7%, no un 48%, algunas veces 3.4%y no sabe un 2%.
- Al preguntar ¿si recibió información sobre el uso adecuado de la terapia enviada por el medico? Resulta, si 52%, no 40%, algunas veces 6.7%, no sabe 1.3%.
- Al indagar ¿Le han tratado de sustituir su medicamento por uno diferente al enviado por el medico? Se obtiene, si 25.3%, no 65.3%, algunas veces 5.3%, no sabe 4%.
- Al investigar ¿presenta siempre la formula medica para el despacho del medicamento en el establecimiento farmacéutico? Se logra, si un 86.7%, no 10% algunas veces 2.7%, no sabe 0.7%.
- Al averiguar ¿se le ha despachado de forma incorrecta medicamentos por parte del personal? Resulta, si 16.7%, no 21.3%, algunas veces 13.3%, no sabe 3.3%.
- Al preguntar ¿tiene una adecuada y acorde actitud de escucha cuando se le esta entregando el medicamento? Se consigue, si 68%, no 21.3%, algunas veces 8%, no sabe 2.7%.

- Al indagar ¿Acata las indicaciones de almacenamiento dadas, para una correcta conservación del medicamento? se obtiene, si 53.3%, no 40%, algunas veces 6.7%, no sabe 0%.
- Al preguntar ¿Presenta dudas con la presentación comercial y concentración de los medicamentos entregados? Resulta, si 37.7%, no 44.7%, algunas veces 12% no sabe 6%.
- Al consultar ¿Cuándo la prescripción no es clara que hace el auxiliar del establecimiento farmacéutico? se obtiene, le consulta al paciente si recibió una explicación previa un 60%, se comunica con el medico tratante 6.7%, le entrega el medicamento así no este claro 33.3%.

8.2 ANALISIS DE LA ENCUESTA A DEPENDIENTES

- Al preguntar ¿sobre la orientación al usuario para el almacenamiento correcto de los medicamentos cuando así lo requieran? Se obtiene no un 100%.
- Al indagar ¿recomienda a los usuarios el cambio del medicamento por otro diferente al prescrito? Resulta Si 50%, no 50%
- Al consultar ¿Exige la formula medica para aquellos medicamentos que así lo requieran? Se consigue si 63%, no 13%, algunas veces 25%.
- Al preguntar ¿la frecuencia con que se asisten a capacitaciones y talleres afines con el proceso de dispensación? se obtiene cada año 100

9. INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Mediante la realización del presente trabajo de campo, desarrollado en la Botica Junín de Almacentro se han identificado una serie de errores de dispensación que ponen en riesgo la calidad de la salud de los usuarios a los cuales se les presta dicho servicio en este establecimiento farmacéutico, este estudio ha arrojado datos importantes con los cuales se puede llegar a concluir que:

Los errores de dispensación o PRUM de dispensación se generan desde el momento mismo en el cual el facultativo (médico tratante) elabora la prescripción o formula medica (PRUM de prescripción), ya que estos elaboran dichas recetas de forma inadecuada como lo han manifiestan una gran cantidad de usuarios (38%) los cuales ponen de manifiesto que la ilegibilidad, así como la falta de claridad en datos tan básicos como la forma farmacéutica, concentración y cantidad de medicamento a dispensar se convierte en el primer gran escollo que se debe sortear para la realización de un adecuado proceso de dispensación, a esto se suma la falta de información que se le brinda al usuario sobre el uso correcto de los medicamentos tanto por el personal medico como por el de farmacia, lo cual puede llevar a una falta de adhesión al tratamiento farmacológico y traer como consecuencia el fracaso de este.

Otro error en el cual se incurre gravemente es la falta de información brindada por los dependientes de dicho establecimiento a sus usuarios en temas tan básicos como lo son el correcto almacenamiento de los productos farmacéuticos, ya que de la adecuada realización de dicho procedimiento ha de depender en gran medida que estos conserven adecuadamente sus propiedades fisicoquímicas dentro de unos parámetros de estabilidad que han de garantizar su calidad y por ende el éxito o fracaso de la terapia farmacológica.

El remitirse al usuario como fuente primaria de información a cerca del contenido de la prescripción y de sus indicaciones es un error grosero que se presenta con recurrencia y que puede llegar a poner en riesgo su integridad, ya que no se puede considerar a este como una fuente confiable y fidedigna de información puesto que su actitud de escucha hacia la indicaciones del profesional de la salud no son las más adecuadas en la gran mayoría de ocasiones, y es responsabilidad del personal que labora al interior del establecimiento farmacéutico en cabeza del químico farmacéutico o el tecnólogo en regencia de farmacia como director técnico de estos, el brindar a sus usuarios las pautas e indicaciones de uso de los productos farmacéuticos y en caso de ser necesario remitir nuevamente a los usuarios al medico tratante, para que este le aclare nuevamente el contenido de la receta y en caso de ser necesario que le elabore esta nuevamente.

Este trabajo pone en evidencia la falta de idoneidad que se presenta en algunos de los dependientes de este establecimiento farmacéutico para realizar

sus funciones adecuadamente, como se pone de manifiesto en el momento de la entrega de los productos farmacéuticos en los cuales tanto usuarios como auxiliares de farmacia manifiesta que no existe una orientación adecuada sobre el uso correcto de estos y en muchas ocasiones son dispensados los medicamentos, aún sin saber con certeza si estos corresponden o no a los prescritos por el medico tratante (ver pregunta 10 literal C de la encuesta realizada a los usuario donde el 33.3% de estos pone esto de manifiesto), con lo que se pone en grave riesgo no solo la vida del usuario si no también la calidad de vida de las diferentes comunidades, a las cuales dicho establecimiento presta sus servicios.

En cada uno de estos hallazgos se evidencia que es realmente necesario coordinar acciones de mejoras, que contribuyan en el proceso de dispensación realizado en la Botica Junín de Almacentro ya que hay una falta de aplicar lo aprendido por parte del personal que se encarga de realizar este proceso en la droguería.

Es realmente necesario dar a conocer al personal de Botica Junín Almacentro, mediante una capacitación y puesta en común todas estas falencias, a fin de que el personal se concientice que la dispensación es un acto de vida donde realiza un papel muy importante en el proceso y no puede estar expuesto a cometer errores que pongan en riesgo la salud del paciente.

Este estudio de campo concluye, que la capacitación que se le de al personal que labora en este establecimiento farmacéutico, debe ser en constante acompañamiento con el tecnólogo en regencia de farmacia, ya que este es el mas idóneo para realizar una adecuada orientación a sus auxiliares gracias a la formación tecnológica que posee. Ver a continuación tabla 1 y 2.

9.1 ANÁLISIS DE ENCUESTAS A USUARIOS

En mira de mejorar nuestro servicio se está realizando una encuesta con el fin de identificar los factores que influyen en errores de dispensación por parte de los dependientes de la droguería, para lo requerimos responda a los siguientes cuestionamientos, se agradece evitar respuestas “Algunas veces” y “No sabe”.

Tabla 1. Encuesta a los usuarios

Tabla 1. Encuesta a los usuarios		
1. ¿Las formulas dadas por su médico tienen indicaciones claras para ser entregadas en el establecimiento farmacéutico?	Cant.	%
Si	90	60%
No	58	38%
Algunas veces	1	0.7%
No sabe	1	0.7%
	150	100%
2. ¿En el establecimiento farmacéutico le verifican que la formula y el medicamento a entregar coincida en el momento del despacho?	Cant.	%
Si		
No	70	46.7%
Algunas veces	72	48%
No sabe	5	3.4
	3	2%
	150	100%
3. ¿Recibió información sobre el uso adecuado de la terapia enviada por el medico?	Cant.	%
Si	78	52%
No	60	40%
Algunas veces	10	6.7%
No sabe	2	1.3%
	150	100%
4. ¿Le han tratado de sustituir su medicamento por uno diferente al enviado por el médico?	Cant.	%
Si	38	25.3%
No	98	65.3%
Algunas veces	8	5.3%
No sabe	6	4%
	150	100%

5. ¿Presenta siempre la formula medica para el despacho del medicamento en el establecimiento farmacéutico? Si No Algunas veces No sabe	Cant.	%
	130	86.7%
	15	10%
	4	2.7%
	1	0.7%
	150	100%
6. ¿Se le ha despachado de forma incorrecta medicamentos por parte del personal de la botica Junín Almacentro? Si No Algunas veces No sabe	Cant.	%
	40	16.7%
	85	56.7%
	20	13.3%
	5	3.3%
	150	100%
7. ¿Tiene una adecuada y acorde actitud de escucha cuando se le esta entregando el medicamento por parte del auxiliar de farmacia? Si No Algunas veces No sabe	Cant.	%
	102	68%
	32	21.3%
	12	8%
	4	2.7%
	150	100%
8. ¿Acata las indicaciones de almacenamiento dadas, para una correcta conservación del medicamento en la casa? Si No Algunas veces No sabe	Cant.	%
	80	53.3%
	60	40%
	10	6.7%
	0	0%
	150	100%
9. ¿Presenta dudas con la concentración comercial y concentración de los medicamentos entregados? Si No Algunas veces No sabe	Cant.	%
	56	37.3%
	67	44.7%
	18	12%
	9	6%
	150	100%

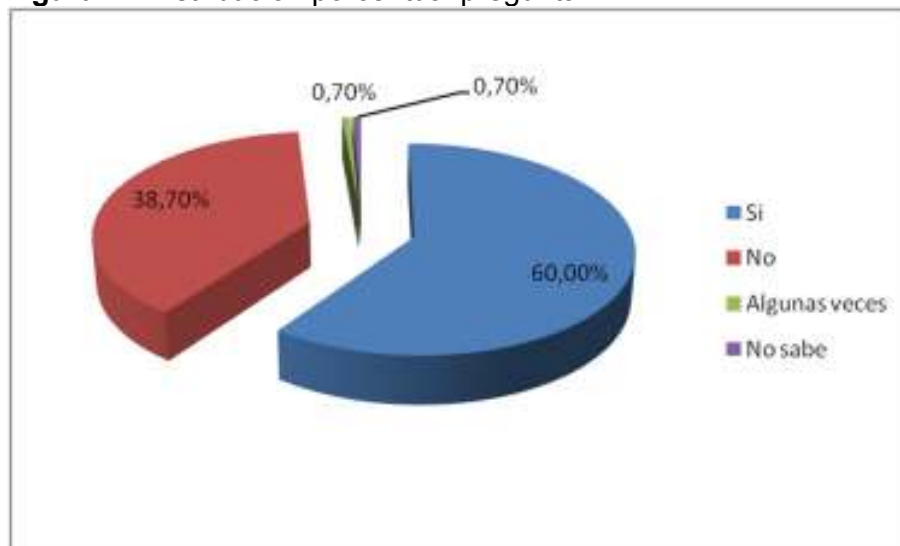
10. ¿Cuando la prescripción no esta clara que hace el auxiliar de establecimiento farmacéutico?	Cant.	%
A. Le consulta a usted si recibió información previa.	90	60%
B. Se comunica con su médico tratante.	10	6.7%
C. Entrega el medicamento así no este claro.	50	33.3%
	150	100%

Fuente: elaboración propia.

9.1.1 Análisis grafico de encuestas a usuarios.

1. ¿Las fórmulas dadas por su médico tienen indicaciones claras para ser entregadas en el establecimiento farmacéutico?

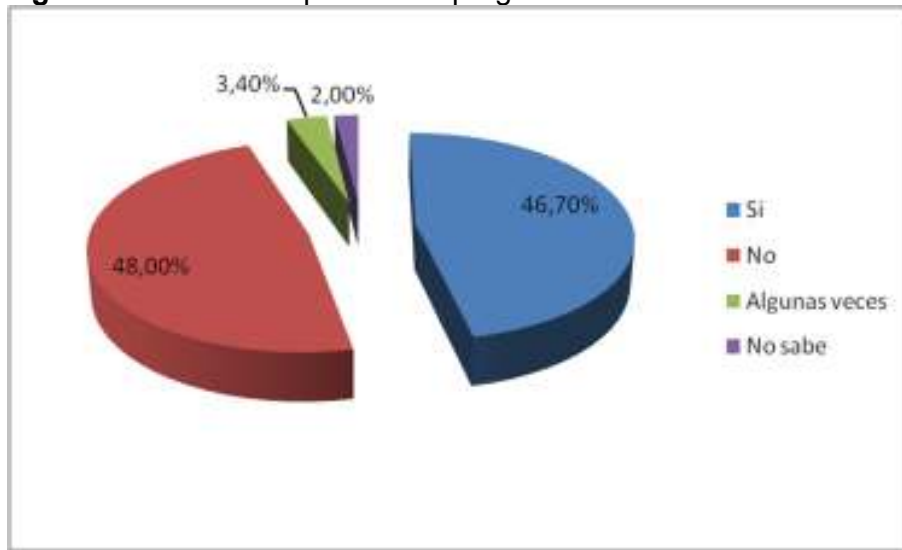
Figura 1. Distribución porcentual pregunta 1.



Fuente: elaboración propia.

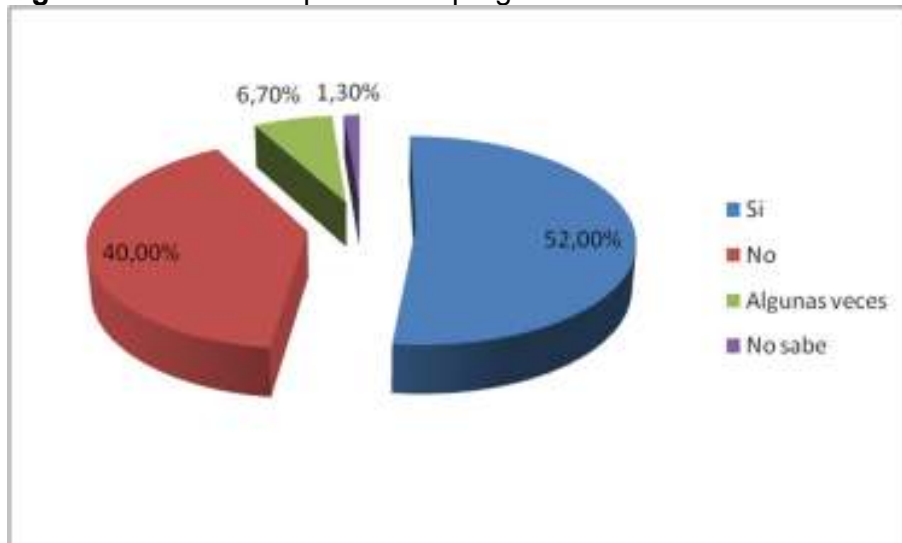
2. ¿En el establecimiento farmacéutico le verifican que la formula y el medicamento a entregar coincida en el momento del despacho?

Figura 2. Distribución porcentual pregunta 2.



3. ¿recibió información sobre el uso adecuado de la terapia enviada por el medico?

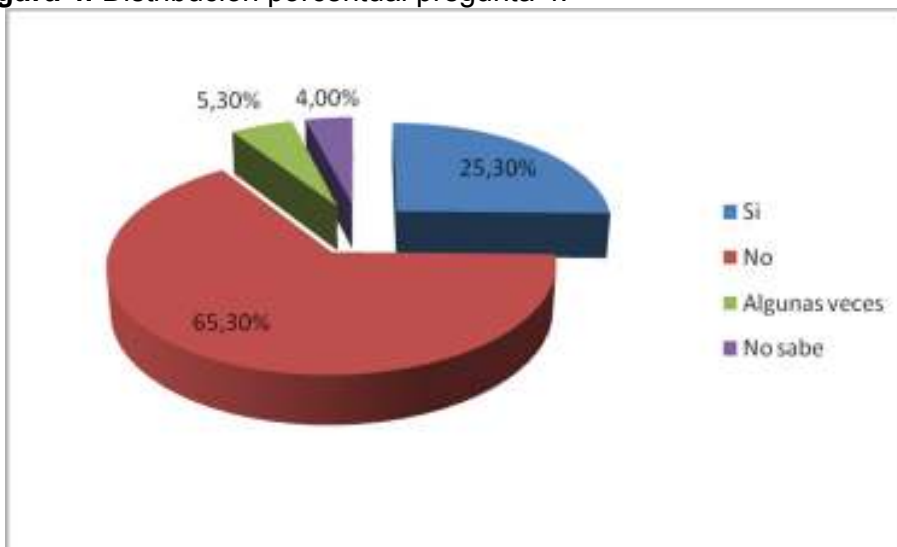
Figura 3. Distribución porcentual pregunta 3.



Fuente: elaboración propia.

4. ¿Le han tratado de sustituir su medicamento por uno diferente al enviado por el médico?

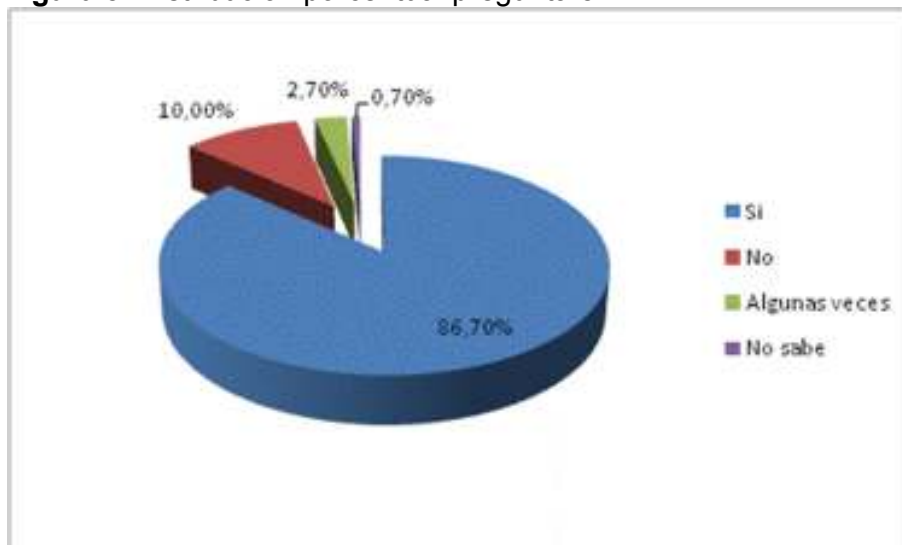
Figura 4. Distribución porcentual pregunta 4.



Fuente: elaboración propia.

5. ¿Presenta siempre la formula medica para el despacho del medicamento en el establecimiento farmacéutico?

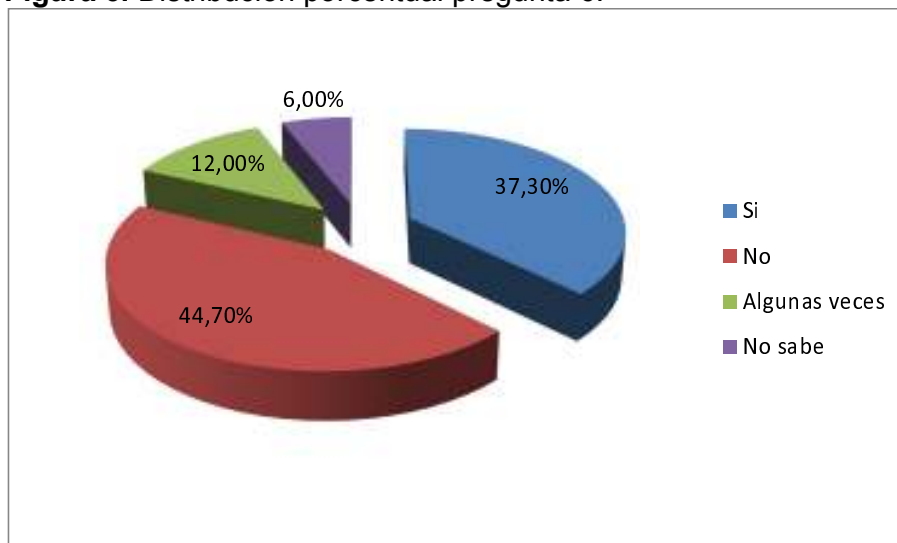
Figura 5. Distribución porcentual pregunta 5.



Fuente: elaboración propia.

6. ¿Se le ha despachado de forma incorrecta medicamentos por parte del personal de la botica Junín Almacentro?

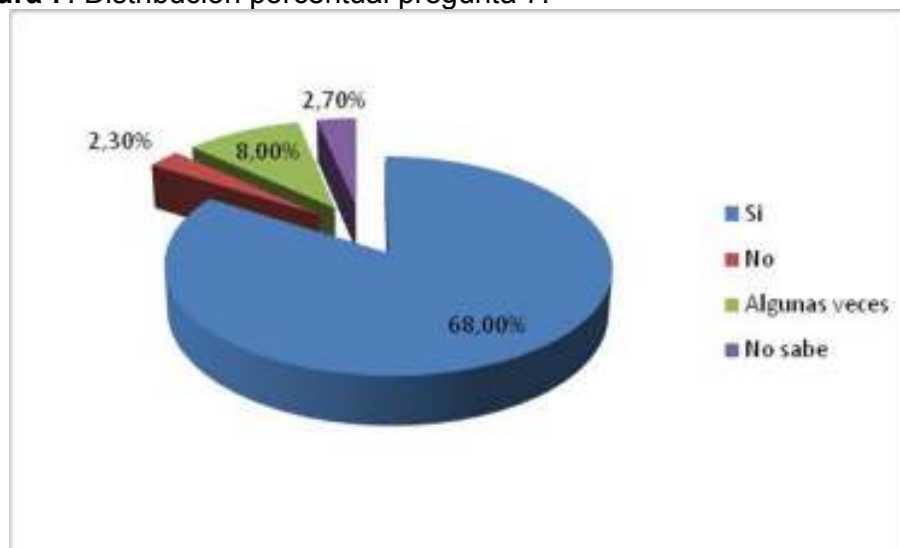
Figura 6. Distribución porcentual pregunta 6.



Fuente: elaboración propia.

7. ¿Tiene una adecuada y acorde actitud de escucha cuando se le esta entregando el medicamento por parte del auxiliar de farmacia?

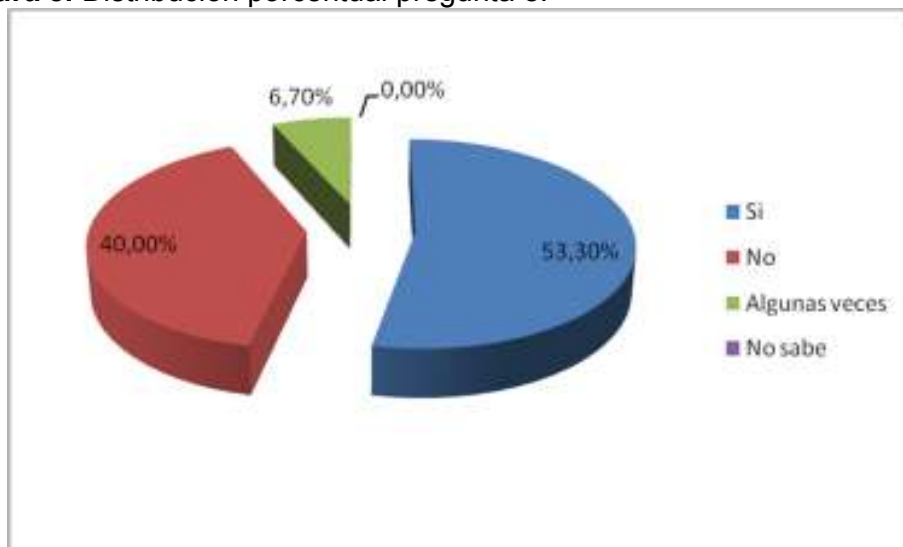
Figura 7. Distribución porcentual pregunta 7.



Fuente: elaboración propia

8. ¿Acata las indicaciones de almacenamiento dadas, para una correcta conservación del medicamento en la casa?

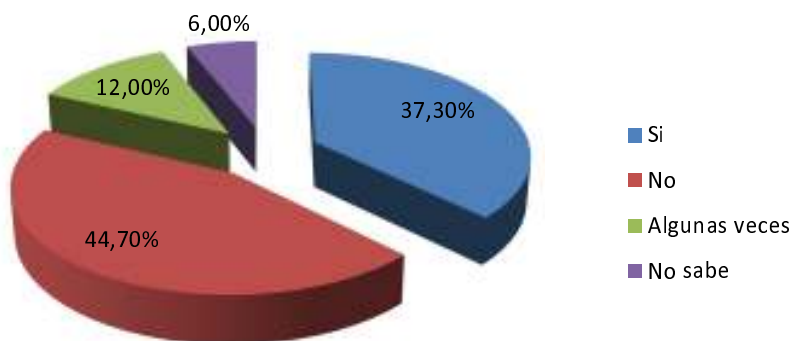
Figura 8. Distribución porcentual pregunta 8.



Fuente: elaboración propia.

9. ¿Presenta dudas con la presentación comercial y concentración de los medicamentos entregados?

Figura 9. Distribución porcentual pregunta 9.

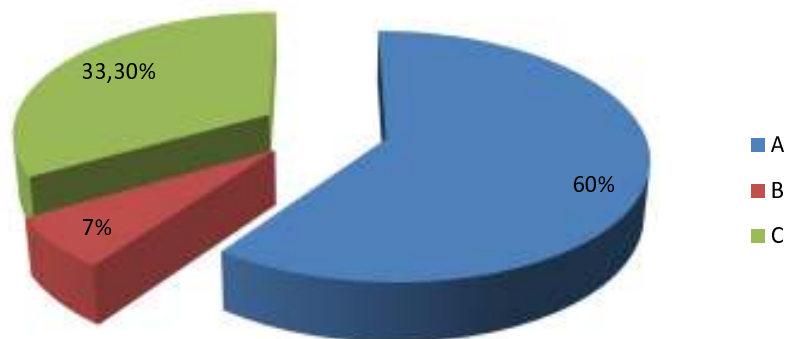


Fuente: elaboración propia.

10. ¿Cuando la prescripción no esta clara que hace el auxiliar de establecimiento farmacéutico?

- A. Le consulta a usted si recibió una explicación correcta.
- B. Se comunica con el médico tratante.
- C. Le entrega el medicamento así no este claro.

Figura 10. Distribución porcentual pregunta 10



Fuente: elaboración propia.

9.2 ANÁLISIS DE ENCUESTAS A LOS DEPENDIENTES

En mira mejorar el servicio de la Botica Junín Almacentro se realizo una encuesta con el fin de identificar los factores que influyen en errores de dispensación por parte de los dependientes que laboran en este, por lo cual requerimos que responda a los siguientes cuestionamientos de la forma mas sincera posible, , se agradece evitar respuestas “en ocasiones”

Tabla 2. Encuesta a los dependientes

1. ¿Usted como dependiente del establecimiento farmacéutico orienta al usuario sobre el almacenamiento correcto de los medicamentos indicados para la terapia cuando así lo requieran?		
	Cant.	%
Si	8	100%
No	0	0%
En ocasiones		

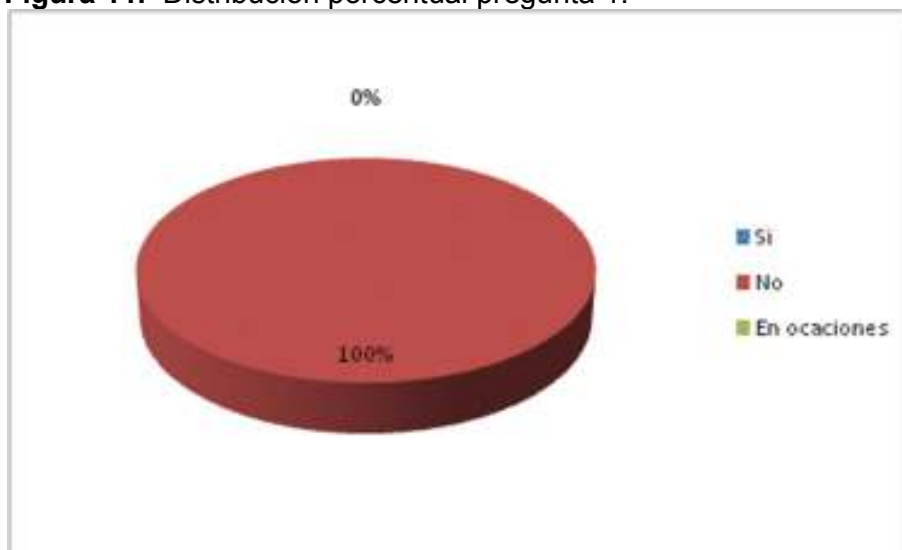
	8	100%
2. ¿Recomienda usted a los usuarios el cambio del medicamento por otro diferente al prescrito por el medico tratante?	Cant.	%
	4	50%
Si	0	0%
No	4	50%
En ocasiones	8	100%
3. ¿Exige la formula médica para aquellos medicamentos que así lo requieran?	Cant.	%
	5	62.5%
Si	1	12.5%
No	2	25%
En ocasiones	8	100%
4. ¿con que frecuencia asiste a cursos y talleres para capacitarse en conocimientos y destrezas en el proceso de dispensación de medicamentos con el fin de aumentar sus competencias laborales?	Cant.	%
	0	0%
Cada mes	0	0%
Cada tres meses	0	0%
Cada seis meses	0	0%
Cada año	8	100%
	8	100%

Fuente: elaboración propia.

10.2.1 Análisis grafico de encuestas a dependientes.

1. ¿Usted como dependiente del establecimiento farmacéutico orienta al usuario sobre el almacenamiento correcto de los medicamentos indicados para la terapia cuando así lo requieran?

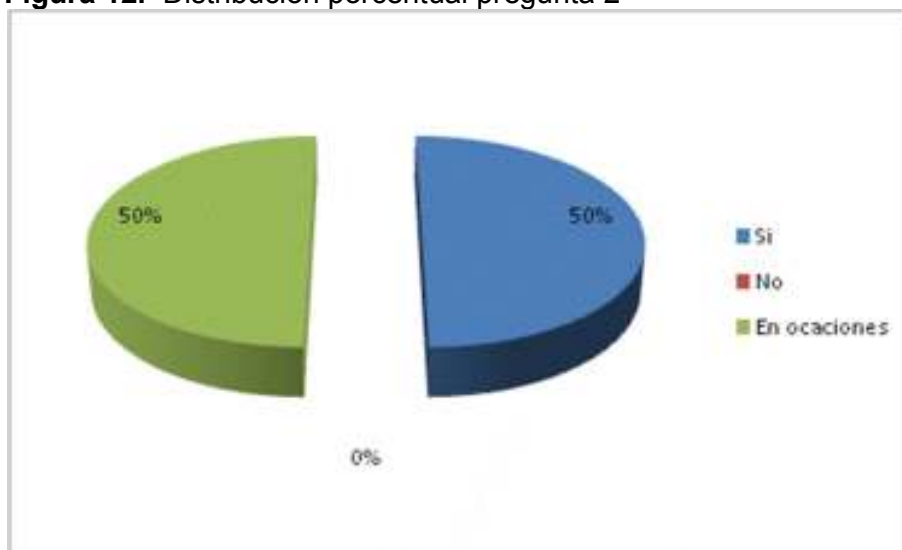
Figura 11. Distribución porcentual pregunta 1.



Fuente: elaboración propia.

2. ¿Recomienda usted a los usuarios el cambio del medicamento por otro diferente al prescrito por el medico tratante?

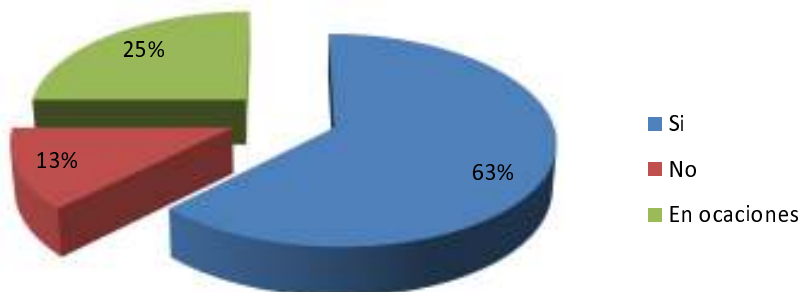
Figura 12. Distribución porcentual pregunta 2



Fuente: elaboración propia.

3. ¿Exige la formula médica para aquellos medicamentos que así lo requieran?

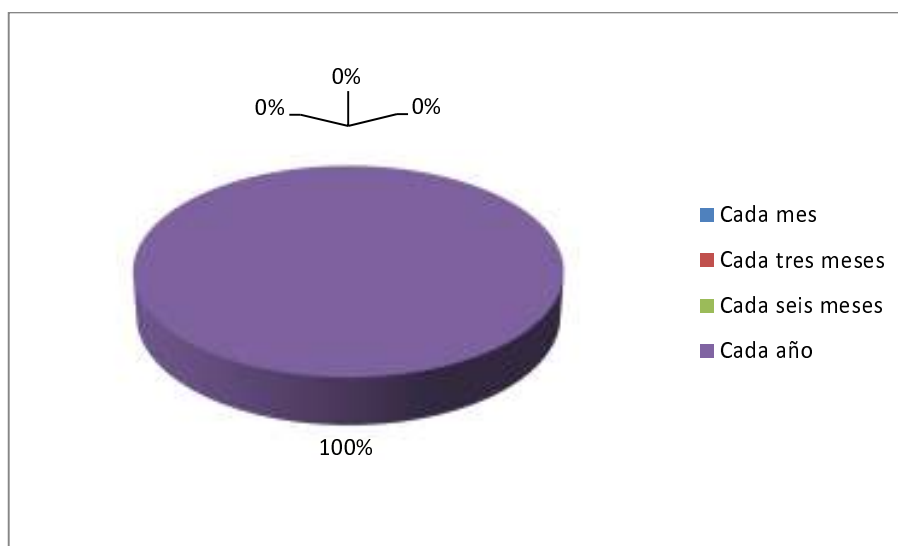
Figura 13. Distribución porcentual pregunta 1.



Fuente: elaboración propia.

4. ¿con que frecuencia asiste a cursos y talleres para capacitarse en conocimientos y destrezas en el proceso de dispensación de medicamentos con el fin de aumentar sus competencias laborales?

Figura 14. Distribución porcentual pregunta 4.



Fuente: elaboración propia.

10. CONCLUSIONES

Con la realización de este trabajo se logra identificar los posibles errores de dispensación más representativos en la botica Junín de Almacentro, así como el riesgo que puede presentar para un paciente que estos errores no sean detectados y atenten contra el cuidado de la salud por falta de conocimientos frente a los medicamentos que de forma confiable son entregados en el establecimiento farmacéutico. Dentro los errores de mayor incidencia se encuentran, cambios de marca, claridad en las formulas, sustitución de medicamentos, falta de información de uso adecuado y dispensar sin tener claridad en las formulas, dejando de lado toda gestión que garantice la realización de una terapia optima y el cumplimiento de la legislación vigente.

La encuesta muestra que los dependientes de farmacia en reiteradas ocasiones entregan el medicamento al usuario sin confrontar lo entregado con lo consignado por el medico tratante en la prescripción medica lo que se convierte en un error que puede llegar a incidir negativamente sobre la salud de los usuarios del establecimiento.

El personal del establecimiento farmacéutico no oriente adecuadamente a sus usuarios a cerca de temas referentes al uso correcto de los productos farmacéuticos, razón por la cual no hay una adecuada adherencia al tratamiento llevando esto al fracaso de la terapia farmacológica.

El estudio revela que el personal de la Botica Junín de Almacentro en muchas ocasiones despacha los medicamentos de forma incorrecta a sus usuarios razón por la cual incurre en un error de dispensación el cual puede llegara a comprometer seriamente la salud de sus usuarios en consecuencia la calidad de vida de estos.

Una gran cantidad de usuarios admite no poner atención cuando el personal de dicho servicio farmacéutico le dicta las pautas para el correcto almacenamiento de los productos farmacéuticos razón por la cual se puede llegar a ver comprometida seriamente la calidad de estos y el éxito del tratamiento farmacológico.

La falta de claridad que existe entre algunos usuarios en términos técnicos como la presentación comercial y la concentración de los diferentes medicamentos que utilizan para su terapia farmacológica pueden llegar a afectar seriamente la calidad de esta al estos no encontrarse en la capacidad de distinguir cual es el fármaco indicado en un tratamiento específico.

La encuesta aplicada a los dependientes del establecimiento farmacéutico arroja resultados negativos que ponen en tela de juicio la idoneidad del personal ya que un alto porcentaje admite el haber inducido a sus usuarios al cambio del medicamento prescrito por su medico tratante, a demás estos

admiten que las capacitaciones que reciben son poco frecuentes e inciden seriamente sobre la calidad del servicio que prestan.

De acuerdo con la encuesta realizada se ha logrado identificar que los dependientes de forma no muy recurrente exigen a sus usuarios el presentar la formula medica para dispensar medicamentos que así lo requieran lo cual va en contravía de la legislación vigente en nuestro país.

11. RECOMENDACIONES

El personal de botica Junín Almacentro debe tener en cuenta que al dispensar productos farmacéuticos debe ceñirse a la normatividad vigente contemplada en esta guía.

Tener siempre la disponibilidad de ofrecer la información adecuada sobre los productos farmacéuticos dispensados, para de esta forma brindar información relevante que es no es dada por el medico tratante.

Cuando las formulas lleguen al establecimiento sin las condiciones requeridas no sean dispensadas por el personal y se devuelva al usuario donde el medico tratante quien es finalmente el único autorizado para corregir la formula.

Verificar siempre antes de dispensar un producto farmacéutico que este coincida con la formula medica ya que acorde a este estudio se esta dispensado sin tener la suficiente claridad para su despacho.

Cuando el usuario no esta en una acorde actitud de escucha, no dispense el producto farmacéutico hasta que logre tener su atención ya que ambos pueden filtrar el error de forma conjunta.

Por ningún motivo sustituya el medicamento del paciente, ya que el profesional es el único autorizado para hacerlo evite sanciones a usted y al establecimiento.

Cuando un usuario no presente la fórmula medica, en lo posible no entregarle el medicamento ya que esto puede causar errores innecesarios que comprometen la salud del paciente.

12 BIBLIOGRAFIA

Decreto 2200 de 28 de junio de 2005 Diario Oficial No. 45.954 de 28 de junio de 2005 Por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones

DECRETO 2330 DE 2006 por el cual se modifica el decreto 2200 de 2005 y se dictan otras disposiciones

GONZÁLEZ CÁRDENAS Claudia Elena. Modulo de Atención Farmacéutica UNAD. Medellín.2007.p.110.

JIMENEZ HERRERA, luís Guillermo. Errores en proceso de dispensación de medicamentos, descripción de un caso con intervención www.binasss.sa.cr/revistas/fármacos//v18n1-2art1

LEMON AGUDELO Carlos Alberto. Modulo de Farmacia Hospitalaria UNAD. Medellín. 2006. p.129

RESOLUCION 1403 DE 2003 Darío oficial 45.192de mayo de 2003 por el cual se expiden normas para el control y vigilancia de medicamentos de control especial.

VERA MARIN, Harold. Buenas prácticas de dispensación es.scrib.com/doc./buenas practicas de dispensación.

ANEXOS

ANEXO A

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE BOTICA JUNIN ALMACENTRO

En mira de mejorar nuestro servicio se está realizando una encuesta con el fin de identificar los factores que influyen en errores de dispensación por parte de los dependientes de la farmacia, para lo requerimos responda a los siguientes cuestionamientos, se agradece evitar respuestas “Algunas veces” y “No sabe”,

	Si	No	Alguna veces	No sabe
1. ¿Las formulas dadas por su medico tienen indicaciones claras para ser entregadas en el establecimiento farmacéutico?				
2. ¿en el establecimiento farmacéutico le verifican que la formula y el medicamento a entregar coincidan en el momento del despacho?				
3. ¿Recibió información sobre el uso adecuado de la terapia enviada por el medico?				
4. ¿le han tratado de sustituir su medicamento por uno diferente al enviado por el medico?				
5. ¿Presenta siempre la formula medica para el despacho del medicamento en el establecimiento farmacéutico?				
6. ¿Se la ha despachado de forma incorrecta medicamentos por parte del personal de la Botica Junín Almacentro?				
7. ¿Tiene una adecuada y acorde actitud de escucha cuando se le esta entregando el medicamento por parte del auxiliar del servicio?				
8. ¿Acata las indicaciones de almacenamiento dadas, para una correcta conservación del medicamento en la casa?				
9. ¿presenta dudas con la presentación comercial y concentración de los medicamentos entregados?				
10 cuando la prescripción no es clara que hace el auxiliar del establecimiento farmacéutico				
A. Le consulta a usted si recibió una explicación previa				
B. Se comunica con su medico tratante				
C. Le entrega el medicamento así no este claro				

--	--	--	--	--

Fuente: elaboración propia.

ANEXO B

ENCUESTA A DEPENDIENTE

1. ¿Usted como dependiente de un establecimiento farmacéutico orienta al usuario sobre el almacenamiento correcto de los medicamentos indicados para la terapia cuando por ejemplo requieran de cadena de frío?

Si _____

No _____

En ocasiones _____

2. ¿Recomienda usted a los usuarios el cambio del medicamento por otro diferente al prescrito por el médico tratante?

Si _____

No _____

En ocasiones _____

3. ¿Exige la fórmula médica para aquellos medicamento que así lo requieran?

Si _____

No _____

Algunas veces _____

4. ¿Con qué frecuencia asisten a cursos y talleres para capacitarse en conocimientos y destrezas en el proceso de distribución y dispensación de medicamentos, para aumentar de esta forma sus competencias laborales?

Cada mes _____

Cada tres meses _____

Cada seis _____

Cada año _____

ANEXO C

Con el fin de continuar con la búsqueda de los errores de dispensación en la BOTICA JUNIN de Almacentro se realiza el cuadro de auditorías de fórmula para de esta forma continuar verificando por donde se están filtrando los errores de dispensación para analizar si son desde la misma prescripción médica y no se está corrigiendo esta falencia por parte del personal encargado de la dispensación.

REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Lugar y fecha de la prescripción		10	No presentan fecha de prescripción para realizar el despacho correspondiente.
Nombre del medicamento expresado en la Denominación Común Internacional (nombre genérico)		30	Esta expresado en nombre comercial del producto farmacéutico
Concentración y forma farmacéutica		40	Llegan con la forma farmacéutica mas no con la concentración del medicamento prescrito
Vía de administración		10	No presenta la forma de suministro del medicamento
Dosis y frecuencia de administración		20	Presenta dosis pero no la frecuencia
Período de duración del		10	Se envía de forma clara la duración

tratamiento			del tratamiento
Cantidad total de unidades farmacéuticas requeridas para el tratamiento, en números y letras		10	Se evidencia que la cantidad no coincide con la frecuencia dada para el tratamiento completo
Indicaciones considere el prescripto		10	No presentan indicaciones dadas por el prescriptor
Vigencia de la prescripción		5	Presenta fecha vencida con relación al tiempo para ser reclamada
Nombre y firma del prescriptor con su respectivo número de registro profesional.	si	5	

