

Valoración del grado de conocimiento en farmacovigilancia del personal de cuatro sedes farmacéuticas de La Rebaja Plus seleccionadas encargado de la dispensación de medicamentos de los municipios de Santander durante el 2023

Alex Sneyder Lozada Otero

Dora Milena Martínez Sánchez

Klisman Ernesto Montoya Tarazona

Carlos Andrés Pabón Pabón

Georgina Victoria Anzola Uva

Tutora

Aida Patricia Medina

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias de la Salud ECISA

Tecnología en Regencia de Farmacia

2023

Resumen

El presente estudio tiene como intención valorar el grado de conocimiento que poseen los colaboradores de las farmacias “La Rebaja Plus” de las cuatro sedes de Santander, en aspectos relacionados con la farmacovigilancia y la dispensación de medicamentos. En cuanto al diseño metodológico, el tipo de estudio que se propuso fue transversal, ubicado en el segundo semestre del 2023, con un enfoque cuantitativo, seleccionamos una población de 48 personas de las 4 sedes de la empresa “La Rebaja Plus” en Santander. La muestra fue de 25 colaboradores que participaron de manera voluntaria, a los cuales se les aplicó la encuesta nombrada “Encuesta para valorar el grado de conocimiento en farmacovigilancia de los colaboradores de drogas La Rebaja Plus”, la cual contenía 12 preguntas cerradas de opción múltiple con única respuesta, divididas en dos secciones, la primera con criterios de evaluación sobre el saber en lo relacionado con la farmacovigilancia y la segunda sección criterios para valorar el hacer.

Como resultados más relevantes del estudio se determinó que el 72% de los colaboradores sabe que es la farmacovigilancia y también comprenden que significan las RAM, el 84% considera que la aplicación de un programa de farmacovigilancia es de gran importancia en un servicio farmacéutico, el 64% refieren correctamente que los reportes se envían al INVIMA, pero por otra parte, se observó que solo el 40% comprende exitosamente lo que conlleva el proceso de reportes de eventos con medicamentos o RAM, el 60% restante no evidencia la claridad de los pasos y/o la finalidad de este proceso. Con respecto a la segunda sección de la encuesta se identificó que el 88% de los colaboradores reportan evento y/o RAM al área encargada, más del 70% refieren realizar buenas prácticas a la hora de dispensar medicamentos, resaltando la educación a los clientes, el 72% dice haber realizado reportes ante el INVIMA (el 56% buscando positivamente un progreso social, el 16% para buscar culpables y que se les castigue), por otro lado, el 28%

dicen que no han realizado reportes pues no disponen de tiempo (24%) y los demás por miedo a represalias (4%). Como conclusión del presente estudio se logró evidenciar el compromiso que tienen los colaboradores de las farmacias “La Rebaja Plus” en Santander, pues sus trabajadores que tienen algún contacto o relación con la dispensación de medicamentos tienen conocimientos básicos sobre la farmacovigilancia y su actitud hacia la cultura del reporte de eventos de medicamentos o RAM es positiva.

Palabras claves: Farmacovigilancia, RAM, dispensación de medicamentos, servicio farmacéutico de bajo nivel de complejidad.

Abstract

This study aims to assess the level of knowledge that employees of the "La Rebaja Plus" pharmacies at the four locations in Santander have regarding pharmacovigilance and medication dispensing. The established methodological design was a cross-sectional study located in the second half of 2023, with a quantitative approach. A population of 48 individuals was selected from the 4 branches of "La Rebaja Plus" in Santander. A sample of 25 volunteer participants was surveyed through "Survey to assess the level of knowledge in pharmacovigilance of La Rebaja Plus". It contained 12 closed-ended multiple-choice questions with a single answer, divided into two sections. The first section evaluated the knowledge related to pharmacovigilance, and the second section the criteria to evaluate the action. The most relevant results of the study determined that 72% of employees know what pharmacovigilance is and understand the meaning of ADRs. Furthermore, 84% consider the implementation of a pharmacovigilance program in a pharmaceutical service to be of great importance. However, only 64% correctly report that the reports are sent to INVIMA. On the other hand, it was observed that only 40% successfully understand the process of reporting medication events or ADRs, while the remaining 60% lack clarity regarding the steps and/or purpose of this process. Regarding the second section of the survey, it was identified that 88% of the collaborators report adverse events and/or adverse drug reactions to the responsible department. Additionally, 70% mentioned following good practices when dispensing medications, emphasizing customer education. Furthermore, 72% stated that they have submitted reports to INVIMA (56% actively seek social progress, while 16% look for someone to blame and punish), on the other hand, 28% say they have not reported reports due to lack of time (24%) and the remainder for fear of retaliation (4%).

In conclusion, the present study was able to demonstrate the commitment of the collaborators of "La Rebaja Plus" pharmacies in Santander. Collaborators who have any contact or relationship with the dispensing of medications have basic knowledge about pharmacovigilance, and their attitude towards the culture of reporting medication events or ADRs is positive.

Keywords: Pharmacovigilance, ADR, drug dispensing, low-complexity pharmacy service.

Contenido

Introducción	8
Planteamiento del problema.....	10
Objetivos	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos.....	13
Justificación	14
Marco teórico.....	16
1.1 Farmacovigilancia.....	17
1.1.1 Definición.....	17
1.1.2 Normativa	17
1.1.3 Objetivo.....	19
1.2 Evento adverso.....	19
1.2.1 Definición.....	19
1.2.2 Reporte	20
1.2.3 RAM	20
1.2.4 Notificación espontánea.....	21
1.3 Dispensación de medicamentos	21
1.3.1 Definición.....	21
1.3.2 Etapas	23
1.3.3 Errores de dispensación.....	24
1.3.4 Tipos de errores de dispensación.....	25
1.4 Uso racional de medicamentos (URM).....	26
1.4.1 Definición.....	26
1.4.2 Factores que influyen.....	26
1.5 Atención Farmacéutica	27
1.5.1 Definición.....	27
1.5.2 Objetivos	28
1.5.3 Importancia de su aplicación.....	28
1.6 Servicio farmacéutico de bajo nivel.....	29
1.6.1 Servicios que brindan.....	30

1.6.2 Obligaciones con respecto a la farmacovigilancia.....	30
1.7 Interacción de medicamentos.....	31
1.7.1 Definición.....	31
1.7.2 Medicamentos	31
1.7.3 Riesgos de la interacción de medicamentos.....	32
1.8 Evolución de la farmacovigilancia en Colombia	32
1.8.1 Definición.....	32
1.8.2 Aspectos legales	33
1.9. Dispensación y Alertas	34
1.9.1. Adquisición de Medicamentos	34
1.9.2. Almacenamiento.....	35
1.9.3. Dispensación de Medicamentos.....	35
2.0. Atención Farmacéutica	36
2.1. Infraestructura Física	36
2.2. Uso racional de medicamentos	37
Metodología	39
Resultados	49
Discusión de resultados.....	64
Plan de trabajo.....	76
Conclusiones	81
Referencias bibliográficas.....	83
Anexos	97

Introducción

Según CinfaSalud, la Farmacovigilancia es “Una actividad destinada a la identificación, cuantificación, evaluación y prevención de los riesgos asociados a los medicamentos ya comercializados” (Collantes, 2020). La cual es hoy en día una herramienta que ayuda al personal de la salud y a los pacientes que tienen contacto con medicamentos, pues nos permite conocer y actualizar los perfiles de seguridad de cada medicamento y producto, ya sean nuevos o antiguos, esto ya que en cualquier momento del uso de estos se pueden presentar nuevos eventos o RAM en la población que los utiliza.

Gracias al presente trabajo de investigación, se busca valorar especialmente el grado de conocimiento que poseen los trabajadores del servicio farmacéutico “La Rebaja Plus” sobre la farmacovigilancia y también se indaga sobre la toma de decisiones que estos pueden tener cuando ocurre alguna situación que amerite su correcta forma de actuar, para combatir la prevalencia de las RAM.

Esto pues la dispensación de medicamentos es un factor importante el cual puede ayudar a que se minimice el grado de aparición de eventos con medicamentos o RAM a los clientes y pacientes que acuden normalmente a un servicio farmacéutico de bajo nivel de complejidad como las droguerías de barrio, pues están al alcance del público.

La dispensación según Beatriz Román es “Entendida como un proceso de uso del medicamento, entraña una gran responsabilidad, debe estar diseñada para garantizar al máximo la seguridad del paciente.” (Román, 2015). La responsabilidad a la cual nos referimos anteriormente es de todos los trabajadores que tienen que ver para que el proceso de la dispensación sea satisfactorio.

Para lograr obtener nuestros datos de investigación, seleccionamos la muestra poblacional, aplicamos un tipo de estudio transversal, con un enfoque cuantitativo y con ayuda de una encuesta como herramienta de recolección de los datos pudimos adquirir toda la información previamente sugerida para lograr enfatizar en valorar los conocimientos sobre la farmacovigilancia y el actuar de los colaboradores que participaron de manera voluntaria, los cuales trabajan en “La Rebaja Plus” en cuatro sedes de Santander.

Los datos obtenidos, nos permitieron generar gráficos, los cuales nos dan una ventana sobre el qué tanto saben los colaboradores participantes en el proyecto, sobre farmacovigilancia, esto pues el conocimiento sobre este tema puede ayudar a los trabajadores a prevenir la ocurrencia de eventos con medicamentos o RAM, permitiendo educar a sus clientes sobre qué deben hacer para minimizar estas aparición y en caso de que ocurran, recomendarles que acudan al servicio farmaceutico para reportar cada caso y así aportar al ente encargado, para así contribuir en la creación de los perfil de seguridad de los medicamentos comercializados y además, la segunda parte de los datos que se obtuvieron, nos permiten conocer cómo actúan los trabajadores de “La Rebaja Plus” frente a situaciones que competen a la farmacovigilancia.

Planteamiento del problema

Según la UE en las farmacias “El principal objetivo del farmacéutico es proporcionar acceso a la población, a los medicamentos y productos sanitarios que necesita, ayudando a las personas a usarlos de manera segura y responsable” (Universidad Europea, 2022). Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) las reacciones adversas a los medicamentos (RAM) son un tema de preocupación para los participantes del ciclo medicamentoso de los usuarios, ya que este problema es causa importante de consulta médica, hospitalización y en algunos casos muerte del paciente (OMS). Las siguientes cifras fueron entregadas en un trabajo de la UNAB por Gualdron (2022) muestran datos relevantes para la farmacovigilancia a nivel mundial: 134 millones de eventos adversos, 2.6 millones de muertes, 1 a 2 trillones de dólares se invierten en la atención por esta situación cada año, lo cual muestra la magnitud del problema.

Latinoamérica no es ajena a esta preocupante situación, esto se comentó en un ensayo de farmacovigilancia “que los países de América Latina jueguen un papel más activo en la evaluación de la seguridad y la forma como son usados los medicamentos, contribuyendo a resolver uno de los problemas de salud pública más importantes de estos tiempos” (Wichmann, 2021). Según Buenas Prácticas De Farmacovigilancia para las Américas “Como se describe en el informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS), Alianza mundial para la seguridad del paciente, entre los principales requisitos de los programas para mejorar la seguridad de los pacientes figuran la calidad y la capacidad de reunir la información más completa sobre reacciones adversas y errores de medicación, de modo que los programas de farmacovigilancia se constituyan en fuentes de conocimiento que sirvan de base para actividades de prevención” (OPS, 2010, pág. 10).

Según datos del ministerio de salud, en Colombia las reacciones adversas a medicamentos (RAM) son consideradas como un problema de salud pública importante. En el primer trimestre del año 2023, se recibieron un total de 148 reportes de los cuales 22.30% corresponden a medicamentos de control especial y el 63.51% a medicamentos de monopolio del estado. Por otro lado, el 14.19% reportado involucra a medicamentos implicados en el evento pero que no necesariamente eran de control especial (MINSALUD, 2023). En los eventos notificados en el Fondo Nacional de Estupefacientes, se obtuvo que “El 13% de los casos tuvieron una clasificación de grave la reacción presentada, que son aquellas que producen la muerte o amenazan a la vida, producen incapacidad permanente o sustancial, requiere hospitalización o prolongan su estadía y puede producir anomalías congénitas. Por otro lado, el 51% se trató de reacciones con clasificación moderada, ya que son manifestaciones clínicas importantes, sin amenaza a la vida, pero que requieren medidas terapéuticas o la suspensión del tratamiento. Finalmente, el 26% presentaron reacciones leves y el 10% clasificado como no aplica, son aquellas que no fueron consideradas reacciones adversas como tal, o no presentaron asociación con el medicamento” (FNE, 2023, pág. 2).

Según el Colegio Oficial Farmacéuticos Zaragoza (COFZ) “Cuando un medicamento es comercializado no se conocen todas sus reacciones adversas, ya que algunas de ellas tienen baja o muy baja incidencia, son inesperadas con respecto a su mecanismo de acción, los ensayos son de corta duración y la exposición al medicamento se ha realizado en un número reducido de personas” (COFZ, 2022). Por lo tanto, el COFZ dice que “Sólo durante la fase de comercialización, cuando se emplean en el conjunto de la población general, se pueden detectar las reacciones poco frecuentes, las que aparecen por el uso prolongado, las que sólo se producen

en determinados grupos de riesgo, las inesperadas o las que se originan por interacciones con otros fármacos” (COFZ, 2022).

El problema radica en que el enfoque del servicio farmacéutico en los establecimientos privados se pierde, ya que estos deben ser rentables económicamente para garantizar su sostenibilidad, esto hace que el personal se concentre en la parte económica del negocio, por ende, se descuida la responsabilidad social, la cual es de gran importancia para contribuir en la seguridad del paciente. Este problema viene muchas veces desde la gerencia y se transmite al personal encargado de la atención farmacéutica donde prima el alcance de resultados económicos y se pasan por alto aspectos importantes como el cumplimiento de un programa de farmacovigilancia, con su respectiva capacitación a cada uno de los colaboradores involucrados en la dispensación de medicamentos, para estos a su vez asesoren adecuadamente a las personas en qué hacer en caso de presentar reacciones adversas a los medicamentos y cómo reportarlos. Por eso es de gran importancia el saber en este tema del personal involucrado en la dispensación de medicamentos y el cumplimiento en el establecimiento farmacéutico de un programa de farmacovigilancia y a su vez, el asesoramiento al paciente en el uso correcto del medicamento y el reporte de reacciones adversas a los medicamentos (RAM), si llegasen a ocurrir, para prevenir riesgos a otras personas que en el futuro consuman estos medicamentos sin las medidas correctivas.

Objetivos

Objetivo General

Valorar el grado de conocimiento en farmacovigilancia del personal encargado de la dispensación de medicamentos de las cuatro sedes de La Rebaja en estudio, durante el 2023.

Objetivos Específicos

Diseñar una encuesta que permita evaluar el grado de conocimiento del personal de la farmacia encargado de la dispensación de medicamentos.

Aplicar la encuesta de conocimientos para valorar el grado de conocimiento del personal de la farmacia encargado de la dispensación de medicamentos.

Realizar análisis de los resultados y generar recomendaciones al personal, basados en los resultados obtenidos.

Justificación

Según la Organización mundial de la salud (OMS), “Las acciones de la atención farmacéutica al paciente incluyen, entre otras, la identificación, evaluación y valoración de los problemas relacionados con los medicamentos (PRM), de los síntomas descritos por los pacientes y decidir si procede la acción del fármaco o si se necesita la colaboración de otros profesionales de la salud, así como iniciar o modificar tratamientos, decidir la acción en colaboración, la preparación y suministro de los medicamentos, el establecimiento de las metas del tratamiento, la puesta en marcha de planes de educación y asesoramiento y la vigilancia de los resultados terapéuticos” (DELGADO, 2015, pág. 16).

Uno de los aspectos clave de la atención farmacéutica se centra en la identificación, evaluación y valoración de los problemas relacionados con los medicamentos (PRM), que incluyen las reacciones adversas a los medicamentos (RAM), las interacciones, la utilización inadecuada de los mismos o el incumplimiento terapéutico, por ende los colaboradores de las farmacias privadas de bajo nivel de complejidad involucrados en la dispensación de medicamentos deben ser conscientes de la importancia del reporte de las reacciones adversas a los medicamentos (RAM) ante la entidad correspondiente, y así aportar a mejorar una problemática social que viene sucediendo tanto a nivel global, nacional y local, ya que esto es fundamental para mejorar la seguridad del paciente y de la población en general.

La situación que se quiere mejorar con el presente trabajo de investigación es concientizar al personal involucrado en la dispensación de medicamentos de las cuatro sedes farmacéuticas de La Rebaja Plus de los municipios de Santander, de la importancia del reporte de las reacciones adversas a los medicamentos (RAM), como pilar fundamental para mejorar la salud y bienestar de los pacientes, primero haciendo una evaluación en farmacovigilancia para

así conocer el nivel de conocimientos del personal en este tema y posteriormente y tras hacer el análisis de datos recolectados, proceder a generar recomendaciones al personal, que lleven a una mejora continua, que a su vez aporte al sistema de salud y al bienestar de los pacientes y la población en general.

Esto con el fin de beneficiar a los mismos colaboradores de los cuatro establecimientos farmacéuticos en un mejor desempeño de su importante labor, ya que el papel del personal farmacéutico va más allá de la gestión y dispensación de medicamentos, también es de vital importancia el asesoramiento a los usuarios del buen uso de los medicamentos y agregar a esto que se le debe dar la información a los pacientes y el medio para reportar cualquier problema relacionado con los medicamentos utilizados para su tratamiento y así contribuir también al programa nacional de farmacovigilancia, como también beneficiar a los usuarios de estos establecimientos farmacéuticos en cuanto a mejorar el servicio prestado a ellos y aportar al mejoramiento de su seguridad e integridad.

Marco teórico

En la actualidad principalmente quien lleva en sus manos el poder de investigar, diseñar y crear los nuevos medicamentos son las grandes empresas de la industria farmacéutica por sus grandes costos y tiempo que conllevan, entendiendo que su primer objetivo es el de buscar una cura para alguna enfermedad o por lo menos tratar sus síntomas mientras se logra una mejor investigación en cada caso, pero muchas veces pesa más la codicia o ambición de lograr de manera rápida ventas y por conseguir enriquecerse, por lo cual se puede llegar a perder el objetivo primario y en cambio generarse daños a la salud de los compradores o pacientes, según la Revista Médica de Chile (2001), “En promedio, el proceso de estudiar y ensayar una nueva droga dura 12-15 años y significa una inversión cercana a los US\$ 600 millones antes que ésta sea aprobada para su comercialización. ¡Y sólo una de 5.000 drogas que entren a la etapa de ensayos preclínicos será aprobada para uso terapéutico! La mayoría de las moléculas (90%) son desarrolladas por las grandes casas farmacéuticas internacionales y no por las universidades u otros organismos. En 1999, en los EEUU las compañías farmacéuticas invirtieron US \$24 mil millones en investigación, 14% más que el año anterior” (Marovac, 2001). Por lo cual se puede entender el querer sacar al comercio de manera pronta productos pero que posiblemente no son el 100% seguros para el público.

Es por esta razón que todo actor del área de la salud, incluyendo a los pacientes, médicos, enfermeros y farmaceutas, necesitamos conocer y aplicar la Farmacovigilancia, pues de esta manera aseguramos el perfil seguro de cada medicamento, por medio de los respectivos reportes y acciones prudentes establecidas, para de esta manera lograr que se cumpla el objetivo que promete ejecutar el medicamento que se compra.

Además, debemos reconocer que uno de nuestros objetivos legales principales como Regentes de Farmacia, es el de la “Atención Farmacéutica”, somos responsables de brindar una excelente atención segura a nuestros clientes, haciendo cumplir las fórmulas médicas y siendo prudentes cuando nos solicitan información, educando a cada cliente sobre el uso adecuado y responsable de los medicamento (MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, 2007).

1.1 Farmacovigilancia.

1.1.1 Definición

Actualmente la farmacovigilancia se define según la OPS como “La ciencia y las actividades relativas a la detección, evaluación, comprensión y prevención de las reacciones adversas o cualquier otro problema de salud relacionado con medicamentos o vacunas” (Organización Panamericana de la Salud, 2023).

Al transcurrir de los años esta ciencia ha ido evolucionando gracias a los diferentes estudios que se han desarrollado, ya que desde los inicios se veía que los medicamentos provocan reacciones adversas y poco a poco se han implementado medidas que pueden evitar estas reacciones como la aplicación de la farmacovigilancia.

1.1.2 Normativa

Según la resolución número 1403 de 2007, “Una de las funciones de un servicio farmacéutico es la de la participación en programas. Tomar parte en la creación y/o desarrollo de programas relacionados con los medicamentos, especialmente los de farmacovigilancia, uso de antibióticos y uso adecuado de medicamentos y dispositivos médicos” (MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, 2007, pág. 4).

En base a la Política Farmacéutica Nacional, se debe “Diseñar y operar la Red Nacional de Farmacovigilancia dentro del Sistema Nacional de vigilancia en Salud Pública” (Ministerio de la Protección Social et al., s.f, pág. 22).

En noviembre del 2004 el INVIMA realiza su “Lanzamiento de la Red Nacional de Farmacovigilancia, el Ministerio de la Protección Social (2004) soportado en la ley 715 de 2001 y la Resolución 4288 de 1996 establece la vigilancia sanitaria como prioridad en Salud pública y define la ejecución de los planes estratégicos y operativos del Plan de Atención Básica 2004-2007 en la circular 18 de 2004” (Ministerio de la Protección Social, 2004, pág. 1).

Según el decreto 677 de 1995 “Se reglamenta el Régimen de Vigilancia Sanitaria de Medicamentos, Cosméticos, Preparaciones Farmacéuticas a base de Recursos Naturales, Productos de Aseo, Higiene y Limpieza y otros productos de uso doméstico y se dictan otras disposiciones sobre la materia” (*Decreto 677 De 1995 - Gestor Normativo*, n.d).

Según el decreto 2200 de 2005, el cual indica como una función del servicio farmacéutico “Participar en la creación y desarrollo de programas relacionados con los medicamentos y dispositivos médicos, especialmente los programas de farmacovigilancia, uso de antibióticos y uso adecuado de medicamentos” (*Decreto 2200 De 2005 - Gestor Normativo*, n.d).

1.1.3 Objetivo

Sus principales objetivos son los de identificar y evaluar por medio del personal farmacéutico los riesgos del servicio farmacéutico en cuanto a los medicamentos, quien como miembro del equipo de salud teniendo a su cargo la promoción, la protección a la salud y el seguimiento el cual es individualizado para cada paciente, también debe informar al resto de profesionales de la salud y comunidad en general acerca del uso racional y adecuado de los medicamentos.

Según la OPS y OMS “Los objetivos de la farmacovigilancia son mejorar la atención y la seguridad del paciente en relación con el uso de medicamentos y todas las intervenciones médicas, mejorar la salud pública y la seguridad en relación con el uso de medicamentos, detectar problemas relacionados con el uso de medicamentos y comunicar los hallazgos de manera oportuna, contribuir a la evaluación riesgo-beneficio, la eficacia y el riesgo de los medicamentos, conduciendo a la prevención de daños y maximización de beneficios, fomentar el uso seguro, racional y más efectivo (incluso costo-efectivo) de los medicamentos y promover la comprensión, la educación y la formación en farmacovigilancia y su comunicación efectiva al público” (OPS & OMS, n.d.).

1.2 Evento adverso

1.2.1 Definición

Según La Santé un 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” (la santé, sf).

Los eventos adversos se pueden prevenir con el estudio de cada uno de los medicamentos, con la educación correcta a los pacientes en el momento que se le entrega una medicación y el análisis clínico realizado por el personal médico, teniendo en cuenta las patologías y comorbilidades de cada paciente.

1.2.2 Reporte

Se pueden reportar en los establecimientos prestadores de servicios de salud, se busca siempre mediante un sistema de vigilancia la seguridad del paciente, siempre que haya conocimiento de un evento adverso hay que reportarlo al INVIMA, mediante la página de farmacovigilancia de este.

El reporte es la información que se genera en base de algún episodio que sucedió con un paciente y medicamento, se busca describir en este toda la información posible con respecto a lo sucedido, para posteriormente poder enviarlo al INVIMA.

Según el INVIMA y MINSALUD en farmacovigilancia "Deben reportar la industria farmacéutica y los prestadores de salud, La ciudadanía, los establecimientos farmacéuticos y las EPS, pueden reportar" (INVIMA & MINSALUD, sf).

1.2.3 RAM

Las RAM (reacciones adversas a los medicamentos) según la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (2015) se define como "Cualquier respuesta nociva y no intencionada a un medicamento. No solo incluye efectos nocivos e involuntarios derivados del uso autorizado de un medicamento en dosis normales, sino también relacionados con errores de medicación y usos al margen de los términos de la autorización de comercialización, incluidos el uso equivocado, la sobredosis y el abuso del medicamento.

Términos como efecto secundario, efecto adverso, efecto indeseable, efecto colateral, etc., son sinónimos de RAM” (AEMPS, 2015). Por eso es de vital importancia la notificación de cualquier sospecha de RAM para generar alertas y que se puedan realizar las investigaciones pertinentes.

1.2.4 Notificación espontánea

Son los reportes oportunos de cualquier sospecha de RAM para identificar riesgos y construir el verdadero perfil de seguridad de los medicamentos, estos reportes se hacen en una base de datos, según la Revista Cubana de Medicina Militar (2022) “El Centro de Monitoreo Internacional de Medicamentos, analiza los patrones de presuntos daños que causan en todo el mundo, a partir de los informes enviados por los países miembros, entre ellos Cuba, que a través de la Unidad Coordinadora Nacional de Farmacovigilancia, armoniza la actividad a nivel nacional. Este proceso tiene como piedra angular a la persona que reporta, ya sea profesional sanitario o paciente” (Alberto, 2022).

Gracias al aporte de cada miembro o actor en el reporte de RAM y demás eventos ante los entes encargados de la farmacovigilancia, es posible enterarnos a nivel global de algún efecto que pueda estar teniendo algún producto que se encuentra siendo comercializado.

1.3 Dispensación de medicamentos

1.3.1 Definición

Según el decreto 2200 de 2005 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” (Acosta & González, 2017, pág. 40).

Dispensar un medicamento no es solo entregar algún producto similar o parecido, dispensar requiere de exactitud y compromiso, requiere además ética y moral profesional, pues en nuestras manos está el entregar medicamentos íntegros, correctos y legales, el Regente de Farmacia o farmaceuta, debe verificar la información relevante como lo es la formulación medicamentosa, posibles interacciones y demás características y temas importantes en cuanto a la medicación, para asegurar una atención segura en la dispensación de medicamentos, posteriormente definir si puede entregar o no los medicamentos que están siendo solicitados por el comprador, pues toda la documentación debe estar en orden, legal y coherente con respecto a las necesidades del paciente, de ser medicamentos de venta libre, debe existir una buena comunicación entre el profesional y el comprador para informar y educar sobre los peligros o riesgos que se pueden presentar si se le despacha tal medicamento.

Según la Revista Cubana de Medicina General Integral “La dispensación es un acto profesional propio de los farmacéuticos desde tiempos remotos y constituye una serie compleja de acciones que mejoran el uso correcto y seguro de los medicamentos. En el momento que un farmacéutico decide dar una medicación o da el visto bueno a sus técnicos para que se realice la entrega de un medicamento a un paciente, acaba de validar el acto profesional de la dispensación” (Ganen et al., 2017, pág. 2).

Según la Revista Cubana de Medicina General Integral “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” (Ganen et al., 2017, pág. 5).

1.3.2 Etapas

Las etapas de la dispensación de medicamentos a un paciente incluyen según la Revista Cubana de Medicina General Integral (2017, pág. 5):

- 1) Recepción del paciente: saludar y presentarse (p. 5).
- 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 (p. 5).
- 3) Selección del medicamento: asegurarse que el nombre, la concentración, la forma farmacéutica y la presentación del medicamento que se escoge corresponda a lo prescripto (p. 5).
- 4) Acondicionamiento: comprobar que el medicamento tenga buen aspecto y no esté vencido. Verificar que el envase primario y el secundario estén en buenas condiciones, que el nombre, concentración y forma farmacéutica descritos en la caja sean iguales a los de la etiqueta del frasco, ampolleta o blíster (p. 5).
- 5) Información: brindarle al paciente la información verbal y escrita esencial para poder iniciar el consumo del medicamento en forma correcta y conservarlo adecuadamente (p. 5).
- 6) Etiquetado y empaque: entregar el medicamento en empaque seguro (p. 5).

7) Seguimiento: realizar el seguimiento cuando esté en hospitalización o indicar al paciente cuando debe volver a la farmacia comunitaria (p. 5).

8) Identificar Problemas Relacionados con Medicamentos (PRMs) y aplicar el proceso de la atención farmacéutica (Ganen et al., 2017, pág. 5).

1.3.3 Errores de dispensación

En el repository de la UDCA se informa que “Los errores de dispensación se definen como las incoherencias o desviaciones de la prescripción médica tales como la dispensación del fármaco incorrecto, dosis, forma de dosificación incorrecta; cantidad incorrecta; direcciones inadecuadas, etiquetado inadecuado; preparación incorrecta o inapropiada, el envasado, y el almacenamiento antes de la dispensación” (Jacome & Gonzales, 2017, pág. 40). Es decir, cuando el farmaceuta no sigue las indicaciones de la fórmula médica al pie de la letra y despacha fármacos de manera errónea.

Según la Revista Cubana de Medicina General Integral (2017) “Un error en la dispensación implica cualquier discrepancia entre el medicamento dispensado y la prescripción médica.” (Ganen et al., 2017, pág. 3).

Los errores de dispensación ocurren cuando no se interpretan de forma adecuada las solicitudes de medicamentos presentadas por el médico en una fórmula médica para que se le entreguen los medicamentos o insumos a un paciente y este pueda continuar con su terapia farmacológica óptimamente, pudiendo generar por este error o negligencia algún daño en la salud del paciente.

Como conclusión en una tesis de la UDCA se puede apreciar que se identificaron “272 reportes de errores de dispensación reportados en la ciudad de Bogotá entre el 2012 y

2016... Se encuentra que el error de dispensación más frecuente fue el de cambio de medicamentos con diferente fármaco, siendo este el que conllevaba a mayor posibilidad de afectaciones en la salud de los pacientes, seguido de error de dosis lo cual podría conllevar a una sobredosificación y tener consecuencias significativas en la salud de los pacientes” (Jacome & Gonzales, 2017, pág. 65).

1.3.4 Tipos de errores de dispensación

Existen muchos tipos de errores que se pueden cometer a la hora de dispensar un medicamento a un paciente, ya sea por entregar medicamentos incorrectos pues se confunden sus envases por ser parecidos, por tener igual letra o por sonar idéntico esto ocurre con los medicamentos denominados como LASA, otros errores se pueden presentar en base a la legibilidad de la letra e incompreensión de las órdenes médicas o por falta de información en estas como la dosificación y forma farmacéutica, también podemos encontrar errores de etiquetado en las preparaciones de fórmulas magistrales lo cual genera que se entregue un producto incorrecto al usuario. (TEVA Academia, 2022)

Según un trabajo de grado de la UDCA “Son numerosos los casos en que medicamentos presentan denominación que se escribe o lee de manera similar entre sí. Este tipo de productos son llamados internacionalmente “LASA” y pueden asociarse a múltiples dificultades en las etapas de almacenamiento, dispensación o administración” (Jacome & Gonzales, 2017, pág. 33). El estudio realizado en Bogotá reveló que entre 2012 al 2016 “Se reportó al programa distrital de farmacovigilancia un total de 272 casos de errores de dispensación, en donde se pudieron apreciar 10 tipos diferentes de eventos, los cuales fueron por: 1) administración errónea (10), 2) cambio de medicamento (131), 3) error de dosis (68), 4) error de prescripción (4), 5) falta de instrucción de uso (2), 6) medicamentos en malas

condiciones (9), 7) medicamento no dispensado (14), 8) medicamento vencido (8), 9) N/A: (13) y 10) suspensión abrupta del medicamento (13)” (Jacome & Gonzales, 2017, pág. 63).

1.4 Uso racional de medicamentos (URM)

1.4.1 Definición

URM quiere decir usar racionalmente los medicamentos, lo cual para la OMS (1985) significa que “Los pacientes reciban fármacos apropiados para sus necesidades clínicas, a dosis ajustadas a su situación particular, durante un período adecuado de tiempo y al mínimo costo posible para ellos y para la comunidad” (Ganen et al., 2017, pág. 2).

Sin embargo, esto en la mayoría de los casos se queda solo en lo idealizado, pues la realidad actual, desde las personas naturales, hasta los profesionales de la salud cometen errores con los medicamentos, ya sea en malas formulaciones, comprar o despachar medicamentos que se parecen aparentemente y demás actos inseguros, posiblemente por desinformación y otras veces por desinterés.

1.4.2 Factores que influyen

Según la Revista Cubana de Medicina General Integral “El uso racional de medicamentos (URM) es una responsabilidad compartida por todo el equipo de salud, tanto en hospitalización como en atención ambulatoria. El médico es el responsable de la prescripción basada en criterios científicos y éticos, el personal de enfermería debe preparar y administrar los medicamentos con las mejores prácticas, mientras que, el acto de dispensar los medicamentos al paciente,

garantizando la efectividad y seguridad de la farmacoterapia prescrita, debe ser responsabilidad de un profesional farmacéutico” (Ganen et al., 2017, pág. 2).

Es una realidad que cada actor del sector de la salud es un engranaje necesario para que un paciente tenga su medicamento o terapia farmacológica correcta a tiempo y segura, pues sabemos que el médico es el único que formula, el enfermero es el que administra medicamentos de forma más general, pero debemos entender que el profesional farmacéutico debe ejercer su papel de manera consciente y responsable al momento de entregar o dispensar un medicamento, pues de no ser así, se pueden generar daños al paciente, es responsabilidad del farmaceuta aplicar los pasos necesarios para entregar un medicamento correcto y seguro, además de ofrecer servicios de educación y seguimiento farmacológico.

La Revista Cubana de Medicina General Integral refiere “De ahí que las acciones que se realicen para lograr un URM deben involucrar a todos y cada uno de los integrantes de la llamada cadena del medicamento, que parte desde la producción de los mismos hasta su consumo por el paciente, pasando por la dispensación del fármaco” (Ganen et al., 2017, pág. 3).

1.5 Atención Farmacéutica

1.5.1 Definición

La Atención Farmacéutica según *Hepler y Strand* (EE. UU, 1990) "Es la provisión responsable del tratamiento farmacológico con el propósito de alcanzar unos resultados concretos que mejoren la calidad de vida del paciente considerado individualmente" (Ganen et al., 2017, pág. 4).

La Atención Farmacéutica es un servicio que cualquier cliente puede solicitar en los diferentes servicios farmacéuticos, en donde puede despejar todas sus dudas sobre medicamentos con un profesional farmacéutico y de manera personalizada.

1.5.2 Objetivos

Según la Revista Cubana de Medicina General Integral “La atención farmacéutica, y la dispensación propiamente, tienen como objetivos lograr la disponibilidad de los medicamentos esenciales en el paciente, el alcance del máximo beneficio de la medicación, la seguridad del paciente y la disminución de los costos por consumo de medicamentos” (Ganen et al., 2017, pág. 6).

Básicamente con este servicio se busca que los pacientes puedan tener una adherencia al tratamiento de forma más eficiente y cómoda, en donde tengan la plena seguridad de que lo que se están administrando es para un bien propio y sabiendo que, al tener este servicio, tienen menos probabilidad de presentar algún efecto secundario o evento adverso desagradable o peligroso.

1.5.3 Importancia de su aplicación

Es de vital importancia aplicar la atención farmacéutica pues además que es una actividad que por ley se debe ofrecer en los servicios farmacéuticos, es necesario que el farmaceuta se comprometa con sus clientes, pues se espera que según la RCMGI (2017) "La participación activa del farmacéutico para la asistencia al paciente en la dispensación y seguimiento de un tratamiento farmacoterapéutico, cooperando así con el médico y otros profesionales sanitarios a fin de conseguir resultados que mejoren la calidad de vida del paciente" (Ganen et al., 2017, pág. 4).

Este servicio tan importante que es el de ofrecer una guía sobre el uso adecuado y el correcto seguimiento de medicamentos a los pacientes, poco se ve aplicado en el actuar de los farmacéutas, pues ya que se necesita disponer de un tiempo para poder brindar este servicio a cada cliente, optan por omitir este paso tan importante y simplemente venden y entregan productos, sin pensar si estos pacientes están siguiendo bien su tratamiento farmacológico y sin preocupaciones muchas veces de que se puedan presentar eventos adversos.

Si no se aplica este servicio de manera correcta, el paciente puede cometer errores en su administración por simple ignorancia o por creer en las recomendaciones de personas cercanas, debemos romper estos mitos y ser directos con los pacientes explicando los pro y los contra que tiene el administrarse dosis altas o menores a las indicadas y su aplicación en horarios, vías y demás correctos e incorrectos, todo esto para promover a una efectiva farmacoterapia y positiva evolución clínica del paciente.

1.6 Servicio farmacéutico de bajo nivel

Un servicio farmacéutico de bajo nivel de complejidad puede ser dirigido por el Tecnólogo en Regencia de Farmacia (Decreto 2200 De 2005 - Gestor Normativo, 2005). Este servicio puede realizar procesos generales como los que se nombran en el punto 1.6.1 pero no está habilitado para realizar procesos especiales.

Segun el CGCOF (2018) “El farmacéutico comunitario asegura a la población el acceso a los medicamentos y productos sanitarios, ayudando a los pacientes al correcto proceso de uso seguro, efectivo, eficiente y responsable, aplicándose en la consecución de resultados en salud” (Consejo General De Colegios Oficiales De Farmacéuticos, 2018).

Según el repositorio de la UNAD “La farmacovigilancia es una de las actividades que puede desarrollar la farmacia comunitaria y que, además está contemplada en la legislación como una labor obligatoria para todos los profesionales sanitarios” (Blundell et al., 2020).

1.6.1 Servicios que brindan

Según el Ministerio De La Protección Social (2007) El servicio farmacéutico realizará las funciones administrativas sobre medicamentos y dispositivos médicos ofrecidos a los pacientes, la promoción saludable, prevención de factores de riesgo, suministro el cual engloba la selección, adquisición, recibimiento, almacenaje, distribución y dispensación de medicamentos, elaboración y adecuación, atención farmacéutica, participación en programas como el de farmacovigilancia, investigación, información, vigilancia de recursos y participación en comités (*MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL RESOLUCIÓN NÚMERO 1403 DE 2007 (14 De Mayo), 2007*).

1.6.2 Obligaciones con respecto a la farmacovigilancia

Según la Norma Oficial Mexicana (2012) “Los profesionales de la salud tienen la obligación de notificar todas las sospechas, eventos y reacciones adversas, tanto esperadas como inesperadas, de que tengan conocimiento, en forma directa a los centros o a las unidades de farmacovigilancia” (*Diario Oficial De La Federación, 2012*).

Según la Norma Oficial Mexicana (2012) “Algunas responsabilidades que tienen los participantes del programa de farmacovigilancia pueden ser la “gestión de las notificaciones recibidas, fomentar la notificación obligada, oportuna y de calidad, promover y cumplir con las buenas prácticas de farmacovigilancia, realizar seguimiento a las notificaciones, administrar información de seguridad de los medicamentos, diseñar y promover acciones en materia de

seguridad, para contribuir al bienestar de los pacientes y al uso racional de medicamentos”

(*Diario Oficial De La Federación*, 2012). Entre otras.

1.7 Interacción de medicamentos

1.7.1 Definición

Según la página web de HIV.GOV “Una interacción medicamentosa es una reacción entre dos (o más) medicamentos o entre un medicamento y un alimento, una bebida o un suplemento” (*NIH*, 2021).

Cuando hablamos de medicamentos y sus efectos en el organismo, debemos ser conscientes de que el medicamento no irá directamente al área afectada, sino que estará en nuestro sistema por un tiempo determinado, es importante estudiar qué medicamentos y comidas consumimos de manera simultánea, pues estos podrían interactuar entre sí, pudiendo eliminar los efectos deseados o potenciándolos.

1.7.2 Medicamentos

Según la página web Farmacias Dr,Ahorro “Un medicamento es toda sustancia o combinación de sustancias –naturales, sintéticas o mezcla de ambas– que se presente como poseedora de propiedades para el tratamiento o prevención de enfermedades o de sus síntomas en seres humanos o que pueda usarse en seres humanos o administrarse a seres humanos con el fin de restaurar, corregir o modificar las funciones fisiológicas ejerciendo una acción farmacológica, inmunológica o metabólica, o de establecer un diagnóstico médico” (*Iraizoz*, 2018).

Los medicamentos han sido creados para tratar diversas enfermedades, en la actualidad tenemos acceso a ellos de manera muy fácil, lo cual en primera instancia es algo positivo, pues

podemos acudir a nuestros médicos en consultas para que estos nos los receten, pero esto conlleva muchos riesgos y como sociedad debemos ejercer la farmacovigilancia, para que los medicamentos sigan funcionando para sanar y no para enfermar.

1.7.3 Riesgos de la interacción de medicamentos

Según la página web MedlinePlus “Las interacciones podrían hacer que un medicamento sea más o menos efectivo, causar efectos secundarios o cambiar la forma en que funcionan uno o ambos medicamentos” (medlineplus.gov, 2022).

Entre los riesgos que se pueden presentar está el aumento de riesgo de efectos secundarios, toxicidad, alteración en las funciones de los órganos, reducción de eficacia del tratamiento, entre otros (Lynch, 2022).

1.8 Evolución de la farmacovigilancia en Colombia

1.8.1 Definición

Segun un artículo de revisión de UROSARIO.EDU “Desde la creación del Programa nacional de farmacovigilancia en cabeza del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos en 1998, han ocurrido avances importantes por ejemplo en la existencia de experiencias colombianas de investigación en relación al tema. Así mismo, han sido actualizados algunos conceptos importantes y clasificaciones para el ejercicio de la disciplina” (calderón & urbina, 2010).

Gracias a la farmacovigilancia y al INVIMA en Colombia, tenemos la posibilidad de formar parte de esta ciencia, la cual es fundamental para lograr que los medicamentos tengan

todos un perfil farmacológico seguro para la sociedad y que está en constante evolución gracias a la constante comunicación que se tiene de manera universal con los demás países involucrados.

1.8.2 Aspectos legales

Según el decreto 677 (1995) “Se reglamenta el Régimen de Vigilancia Sanitaria de Medicamentos, Cosméticos, Preparaciones Farmacéuticas a base de Recursos Naturales, Productos de Aseo, Higiene y Limpieza y otros productos de uso doméstico y se dictan otras disposiciones sobre la materia” (Gobernación del Huila, s.f).

Según la resolución 2004009455 (2004) “Se establece el reglamento relativo al contenido y periodicidad de los reportes, de que trata el artículo 146 del decreto 677 de 1995” (Gobernación del Huila, s.f).

Según el decreto 2200 (2005) se habla de la “Participación en programas relacionados con los medicamentos” (Gobernación del Huila, s.f).

Según la resolución 1403 (2007) se habla sobre el “Contenido del sistema institucional de información sobre medicamentos y dispositivos médicos, programa institucional de Farmacovigilancia” (Gobernación del Huila, s.f).

Según la resolución 2003 (2014) se nombra que “En la habilitación se establece el seguimiento de los eventos adversos” (Gobernación del Huila, s.f).

Según el decreto 780 (2016) se habla sobre “Los procesos especiales del servicio farmacéutico y la participación y creación de programas relacionados con los medicamentos” (Gobernación del Huila, s.f).

1.9. Dispensación y Alertas

Según la CES “Se considera alerta sanitaria a toda sospecha de una situación de riesgo potencial para la salud de la población y/o de trascendencia social, frente a la cual sea necesario el desarrollo de acciones urgentes y eficaces” (Universidad CES, 2021).

Gracias al sistema de la farmacovigilancia, todos los servicios farmacéuticos y empresas de salud, tienen la posibilidad de ver las notificaciones de alertas que expide el INVIMA a sus colaboradores, esto para exponer medicamentos que presenten algún problema para la salud de las personas.

Además, el INVIMA gracias a su sistema de notificaciones en su página web nos permite estar siempre actualizados en cuestión de novedades de medicamentos, productos y sus perfiles de seguridad, de manera gratuita y ágil.

Para poder dispensar algún medicamento en un servicio farmacéutico, debe existir un responsable que se encargue de revisar constantemente todas las notificaciones que genera el INVIMA, en caso de observar alguna novedad correspondiente a algún producto, se debe detener su dispensación y se debe iniciar una respectiva investigación.

1.9.1. Adquisición de Medicamentos

Según SupliMed la adquisición de medicamentos “Es el conjunto de actividades que realiza la institución o establecimiento farmacéutico que permite adquirir los medicamentos y dispositivos médicos que han sido incluidos en el plan de compras, con el fin de tenerlos disponibles para la satisfacción de las necesidades de sus usuarios, beneficiarios o destinatarios” (Sánchez, 2021).

Un servicio farmacéutico debe contar con los medicamentos necesarios para satisfacer las necesidades de sus clientes, pero estos medicamentos deben estar bajo el marco legal y en buen estado, además debe aparecer en el listado del INVIMA, el cual nos habla de su perfil de seguridad.

1.9.2. Almacenamiento

Según el Hospital San Juan De Dios - CDT el almacenamiento “Es el proceso mediante el cual se asegura la buena conservación y protección de los medicamentos, su fácil y segura identificación y localización, su rápido manejo y el máximo aprovechamiento del espacio” (González, 2011).

Además de poder conservar adecuadamente los medicamentos que se han adquirido según sus especificaciones de fábrica, los medicamentos se deben organizar de tal manera que ayude a evitar confusiones y que sea de fácil acceso, por ejemplo, para evitar las confusiones por LASA.

1.9.3. Dispensación de Medicamentos

Según tesis de Rocío Ortiz en biblioteca USAC “La dispensación no es sólo un acto físico, sino que se corresponde con una actividad del conocimiento en la que se pone en juego el desempeño profesional. Es decir, cada prescripción es única, así como las circunstancias del paciente, lo que hace, a su vez, que cada dispensación requiera que se realicen juicios y se tomen decisiones” (Ortiz, 2018, pág. 33).

La dispensación de medicamentos requiere mucha concentración y atención con el cliente y su fórmula médica, si se encuentran inconsistencias e inseguridades, es mejor comentarlo con el usuario, para que este acuda de inmediato a su médico y se pueda resolver de una manera adecuada y así posteriormente entregarle un excelente servicio en la dispensación, pensando en la seguridad del cliente.

2.0. Atención Farmacéutica

Según ESCOLASAÚDE “El uso adecuado de los medicamentos es un factor importantísimo para aliviar los síntomas que se estén padeciendo o curar la enfermedad que se esté sufriendo, además de ser imprescindible para proteger al paciente de reacciones adversas por causa de la toxicidad propia de los medicamentos. Por otra parte, el uso racional de los fármacos evita gastos inapropiados tanto para el paciente como para el sistema sanitario” (Netex, s.f).

Segun ELSEVIER “La atención farmacéutica comporta, por tanto, un proceso mediante el cual un farmacéutico coopera con el paciente y con otros profesionales en el diseño, implantación y monitorización de los tratamientos farmacológicos de los pacientes con el fin de optimizar los resultados terapéuticos en éstos” (Cordobés, 2002).

Por lo tanto, los farmaceutas tienen el deber de informar y educar a sus clientes sobre el uso adecuado de los medicamentos que le son prescritos, para así minimizar el riesgo de aparición de RAM en la terapia farmacológica del paciente.

2.1. Infraestructura Física

La infraestructura física de la farmacia debe cumplir con requisitos legales según el Ministerio De La Protección Social con la resolución número 1403 de 14 de mayo (2007) para poder prestar servicios farmacéuticos óptimos, esto aporta a la farmacovigilancia pues se debe tener unas características adecuadas para la óptima utilización y manejo de los medicamentos en cuanto a:

- Áreas de almacenamiento. Las áreas para el almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos deben ser independientes, diferenciadas y señalizadas, con condiciones ambientales, temperatura y humedad relativa controladas (p. 23).

- Iluminación. Debe poseer un sistema de iluminación natural y/o artificial que permita la conservación adecuada e identificación de los medicamentos y dispositivos médicos y un buen manejo de la documentación (p. 24).
- Ventilación. Debe tener un sistema de ventilación natural y/o artificial que garantice la conservación adecuada de los medicamentos y dispositivos médicos (p. 24).
- Condiciones de temperatura y humedad. Los sitios donde se almacenen medicamentos deben contar con mecanismos que garanticen las condiciones de temperatura y humedad relativa recomendadas por el fabricante y los registros permanentes de estas variables, utilizando para ello termómetros, higrómetros u otros instrumentos que cumplan con dichas funciones (Ministerio De La Protección Social, 2007, pág. 24).

2.2. Uso racional de medicamentos

Según el Ministerio de Salud de Chile “La Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1985 define que hay Uso Racional de los Medicamentos (URM) “cuando los pacientes reciben la medicación adecuada a sus necesidades clínicas, en las dosis correspondientes a sus requisitos individuales, durante un período de tiempo adecuado y al menor costo posible para ellos y para la comunidad”” (Ramos & Olivares, 2010, pág. 7).

Según el Ministerio de Salud de Chile “El Uso Racional de los Medicamentos (URM) es un proceso que comprende la prescripción apropiada de los medicamentos, la disponibilidad oportuna de medicamentos eficaces, seguros y de calidad comprobada, a la mejor relación costo-beneficio, en condiciones de conservación, almacenamiento, dispensación y administración adecuadas” (Ramos & Olivares, 2010, pág. 7).

Este término, nos permite entender que debemos ser responsables con los medicamentos, pues utilizándolos adecuadamente podremos obtener mejores resultados en la farmacoterapia de nuestros clientes y esto se consigue únicamente compartiendo nuestros saberes con las personas, educándolas y aconsejándolas según cada situación lo amerite, permitiendo a los clientes razonar al momento de cada administración de medicamentos.

Metodología

Para el desarrollo de este trabajo de investigación, delimitamos la población que fue estudiada, la cual correspondió a los colaboradores de las droguerías La Rebaja de las sedes: Plus #4 Guarín Bucaramanga, Plus #1 y #2 Cañaveral Floridablanca y Plus #1 Poblado Girón Todas en el departamento de Santander, encontrando entre estos: administradores, subadministradores, asesores comerciales, cajeros y mensajeros, asignados para cada punto de venta.

La población según la revista Punto Cero “Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación” (López, 2004). En este caso se contó con la participación de la población total de 48 trabajadores en las cuatro sedes de la droguería La Rebaja Plus 1 y 2 Floridablanca, Plus 1 Poblado Girón y Plus 4 Bucaramanga, como criterio de inclusión de la población objeto del estudio, el cual según Online-Tesis se refiere a “Las características de la población que la hacen elegible para participar en el estudio” (Bastis Consultores, 2022). Corresponde a: personas que trabajen en alguna de las cuatro sedes de las droguerías señaladas anteriormente y tengan parte en el proceso de dispensación, colaboradores que fuesen mayores de edad y que aceptaran participar en el proyecto de manera voluntaria.

En cuanto a los criterios de exclusión según Online-Tesis “Se refieren al caso contrario. Es decir, las características específicas de la población que la hacen inelegible para su estudio” (Bastis Consultores, 2022). Para el presente estudio: Los trabajadores de las droguerías La Rebaja que no desearon participar de manera voluntaria en el proyecto, trabajadores que llevaran menos de un año laborando en dichas droguerías, mensajeros y trabajadores que laboran en alguna de estas sedes y forman parte de este proyecto de investigación.

La muestra según es QuestionPro es “Un subconjunto de la población que está siendo estudiada, representa la mayor población y se utiliza para sacar conclusiones de esa población” (Muguira, 2023). Se obtuvo para el proyecto un total de 25 trabajadores, encontrando entre estos administradores, subadministradores, asesores comerciales y cajeros, los cuales laboran en las cuatro sedes de la droguería La Rebaja Plus 1 y 2 Floridablanca, Plus 1 Poblado Girón y Plus 4 Bucaramanga, los cuales participaron en este proyecto de investigación.

El tipo de estudio que se propuso fue transversal, pues este según JimContent.com “Es un método no experimental para recoger y analizar datos en un momento determinado. Es muy usada en ciencias sociales, teniendo como sujeto a una comunidad humana determinada” (Montano, SF). Realizamos este proyecto en un tiempo y momento único, ubicado en el segundo semestre del año 2023 en las cuatro sedes de la droguería La Rebaja Plus 1 y 2 Floridablanca, Plus 1 Girón y Plus 4 Bucaramanga.

El enfoque utilizado en el estudio corresponde a la técnica cuantitativa, ya que esta es la que mejor se adaptó a las características y necesidades de la investigación, pues obtuvimos información la cual se puede analizar de manera porcentual sobre un grupo de personas en cuanto a su conocimiento y aplicación de la farmacovigilancia en las sedes de la droguería de bajo nivel de complejidad nombradas anteriormente, según Qualtrics.xm “La investigación cuantitativa es un método de investigación que utiliza herramientas de análisis matemático y estadístico para describir, explicar y predecir fenómenos mediante datos numéricos” (Qualtrics, 2022).

La herramienta que se seleccionó para recolectar los datos fue la encuesta, que según Hernández, Fernández y Baptista (2006) la definen como “Tal vez el instrumento más utilizado para recolectar datos consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a

medir” (Hernandez et al., 2006, pág. 310). La cual tuvo como nombre “Encuesta para valorar el grado de conocimiento en farmacovigilancia de los colaboradores de drogas La Rebaja Plus” y Se aplicó en el mes de noviembre del 2023, para obtener información sobre los conocimientos que tienen los colaboradores que laboran en La Rebaja Plus sobre la farmacovigilancia y su actuar frente a situaciones que pueden ocurrir en un servicio farmacéutico de bajo nivel de complejidad.

Para lograr obtener información de los colaboradores sobre el tema de la Farmacovigilancia, sus conocimientos y su actuar frente a esta, se diseñaron 12 preguntas cerradas de opción múltiple con única respuesta, pudiendo tomar como referencias algunas preguntas “del saber” de la “Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria” (Agencia Nacional De Regulación, Control Y Vigilancia Sanitaria, s.f) con respecto a información relevante sobre la farmacovigilancia y su teoría, desarrollando así 6 primeras preguntas, posteriormente se indago en una encuesta realizada por Gador S.A que habla sobre la “concientización sobre farmacovigilancia...para comprender más la visión de nuestros profesionales” (Gador S.A, s.f). Permittiéndonos generar la segunda parte de la encuesta la cual nombramos “del actuar”, logrando plasmar el cómo actúan los colaboradores de La Rebaja Plus frente a situaciones que requieren de la Farmacovigilancia.

**Encuesta para valorar el grado de conocimiento en farmacovigilancia de los colaboradores
de drogas La Rebaja Plus**

Sede de “La Rebaja”: _____ Fecha: _____

Municipio: _____ Cargo: _____

Antigüedad: _____ Sexo (F o M): _____ Edad: _____

*Acepto participar de manera voluntaria en esta encuesta la cual tiene como objetivo la recolección de datos sobre la Farmacovigilancia de manera anónima, únicamente por motivo investigativo como proyecto de grado de estudiantes de Regencia de Farmacia de la UNAD.

Parte 1: del saber:

La farmacovigilancia significa:

- a. La buena conservación y vigilancia que se tienen en las droguerías de los medicamentos.
- b. Ciencia que se encarga de detectar, evaluar, comprender y prevenir reacciones adversas o cualquier problema de salud relacionado con medicamentos.
- c. Es la que nos permite exponer a empresas y trabajadores que no cumplen con normativas con respecto al buen manejo y comercialización de medicamentos, para que sean vetados.
- d. Materia en la que se busca que se vendan medicamentos, buscando únicamente un beneficio económico sin importar la salud de los compradores o pacientes.

2. Las siglas RAM y su significado son:

a. Relaciones Ambientales y Medicamentos: Son las ayudas que entregan personas ambientalistas en cuanto al correcto desecho y destrucción de material medicamentoso que ya se ha utilizado.

b. Red de Asociación de Medicación: Es un grupo de personas las cuales están pendientes de verificar que la medicación de los pacientes sea correcta, evitando que se puedan presentar efectos negativos en su salud.

c. Reacciones Adversas a Medicamentos: Es cualquier respuesta nociva y que no es intencionada a un paciente y ocasionada por un medicamento.

d. Referentes y Advertencias de Medicamentos: Son todas las bases de datos que nos permiten tener conocimientos sobre qué medicamentos son potencialmente peligrosos para la salud humana, los cuales pueden complicar el estado de la enfermedad de los pacientes.

3. ¿Qué es un programa de Farmacovigilancia?

a. Es aquel que existe en toda empresa la cual trabaja con medicamentos, pero no se debe aplicar siempre.

b. Es un programa el cual se aplica en empresas las cuales tienen relaciones con medicamentos, permitiendo reportar ante los entes respectivos cualquier RAM o efectos negativos relacionados con los medicamentos que se presenten.

c. Es un programa el cual vigila la utilización correcta de dispositivos médicos y reporta todos los eventos o incidentes adversos que puedan ocurrir en sus empresas.

d. Es un programa el cual vigila los costos que las empresas manejan de los medicamentos para que el público pueda tener accesibilidad a ellos.

4. ¿Sabe que es un reporte de eventos o reacciones adversas a medicamentos?

a. Es la entrega de información que genera una empresa la cual ha presenciado algún evento o reacción adversa a medicamentos en su establecimiento o con productos medicamentosos, ante el ente encargado.

b. Es un ejercicio en el cual se informa a los clientes los riesgos que se tienen presentes al utilizar cualquier medicamento, para que puedan detectarlos de manera temprana y puedan acudir a un centro de salud cercano.

c. Es una actividad que realiza la persona encargada de la farmacovigilancia en una empresa en donde envía datos importantes sobre la ocurrencia de algún evento o RAM que haya ocurrido, pudiendo decidir cuáles eventos enviar y cuales ocultar.

d. Es una serie de pasos que realiza el personal encargado de la Farmacovigilancia en una empresa, en donde se generan los eventos y las acciones que se realizaron para compartirlo con su propia empresa y evitar que vuelva a suceder.

5. ¿Cree que es importante la aplicación de un programa de farmacovigilancia en la farmacia?

a. Sí, porque si se realiza una adecuada aplicación del programa de farmacovigilancia se puede minimizar el riesgo a que se presenten eventos y RAM y así permitirnos como sociedad utilizar medicamentos cada vez más seguros.

b. No, pues si los entes encargados de la farmacovigilancia se enteran de los eventos que han ocurrido en nuestro servicio posiblemente nos generarán penitencias.

c. Si, pues si se aplica el programa de farmacovigilancia en el servicio, nunca más se volverá a presentar ningún evento o RAM.

d. No, pues si ignoramos cuando se presente algún evento o RAM, nunca se generarán reportes y nuestra empresa nunca se verá afectada por ellos.

6. ¿Solo los profesionales de la salud con especializaciones en farmacovigilancia pueden reportar ante el INVIMA?

a) Si, porque solo ellos tienen acceso a usuarios en VigiFlow.

b) No, pues todos los actores como pacientes, farmacias y demás, pueden realizarlos en la página web del INVIMA.

c) Si, pues ellos reciben cursos que el INVIMA genera para poder acceder a su plataforma de reportes.

d) No, porque para poder realizar reportes ante el INVIMA solo se necesita pagar una membresía para que se tenga en cuenta.

Parte 2: del actuar:

1. ¿Ha reportado algún evento con medicamentos o RAM ocurrido en su farmacia?

a. No, pues no dispongo del tiempo suficiente por mi carga laboral.

b. No, pues me da miedo que me regañen por lo sucedido.

c. Si, por qué se debe hallar el culpable para que se le aplique alguna sanción.

d. Si, lo he comentado con mis superiores cuando se han presentado para que el área encargada de los reportes de farmacovigilancia genere la documentación respectiva ante el INVIMA.

2. ¿Qué hago cuando un cliente me informa sobre una RAM que le ocurrió?

a. Lo escucho y le aconsejo para que se mejore.

b. Lo escucho y reporto la situación ante el área encargada de la farmacovigilancia para que se estudie y se reporte la situación.

c. Lo ignoro y sigo con mis labores.

d. Lo escucho, pero no informo al área encargada.

3. ¿Aplica usted prácticas que promuevan la correcta dispensación de medicamentos en su empresa?

a. Si, entrego los medicamentos de manera ágil y rápida para que el cliente pueda tener un servicio veloz.

b. Si, generando charlas con los clientes, aconsejándoles sobre cómo yo considero que debe tomar sus medicamentos.

c. Si, aplicando los procesos establecidos a la hora de seleccionar y dispensar el medicamento correcto del cliente.

d. No, porque no tengo tiempo de verificar o explicar sobre el uso correcto de los medicamentos y además casi nunca ocurren los RAM.

4. ¿Educa usted a sus clientes sobre cómo actuar si presentan alguna RAM?

a. Por lo general no, pues eso puede generar preocupación y miedo en los clientes.

b. Si, ya que ellos pueden colaborar con la sociedad reportando o informando en la farmacia que compró el medicamento para evaluar lo sucedido.

c. No, pues cuando los medicamentos que se venden salen del establecimiento, ya es problema de los clientes si presentan o no RAM.

d. Si, les digo que, si llegan a presentar una RAM, intenten ignorar el problema que luego se mejora y que acudan al médico si se sienten muy mal.

5. ¿Si algún cliente le pide consejo sobre qué le recomienda administrarse para algún padecimiento, usted que haría?

a. Le pregunto sus síntomas y le receto algún medicamento, pues yo tengo mucha experiencia sobre que tomar en cada caso.

b. Le digo que automedicarse le podría generar alguna RAM o complicación y que lo mejor sería que acuda al médico para que le diagnostique su enfermedad.

c. Le aplico algún medicamento que yo considero que le ayudará.

d. No le vendo nada y le digo que busque en internet y vuelva cuando tenga el nombre de lo que quiera comprar.

6. ¿Frente a la sospecha de presencia de RAM debería reportar?

a) No, porque no estoy seguro si el evento está clasificado como RAM.

b) No, porque yo no tuve nada que ver en la aparición de la reacción.

c) Si, ante cualquier sospecha de RAM debo reportar, el INVIMA es el ente encargado de investigar el evento ocurrido, no para castigar a alguien, si no, para mejorar los procesos seguros ante la utilización de medicamentos.

d) Si, solo si yo tuve algo que ver en su aparición

Resultados

Con base en la aplicación de la “Encuesta para valorar el grado de conocimiento en farmacovigilancia de los colaboradores de drogas La Rebaja Plus”, aplicada a los 25 colaboradores que hacen parte de la farmacia, como muestra establecida del estudio, a continuación, se describen los resultados obtenidos:

Datos cuantitativos obtenidos:

Datos de colaboradores	n = 25		%
Género	Femenino	11	44%
	Masculino	14	56%
			100%
Edad (Años)	18 - 29	4	16%
	30 - 39	11	44%
	40 - 49	6	24%
	50 - 60	4	16%
			100%
Cargo que desempeña	Administrador	4	16%
	Subadministrador	4	16%
	Asesor comercial	11	44%
	Cajero	6	24%
			100%
Antigüedad (Meses)	12 - 36	4	16%
	37 - 72	2	8%
	73 - 120	10	40%
	121 - 372	9	36%
			100%
Sedes (Santander)	Plus 1 Floridablanca	8	32%
	Plus 2 Floridablanca	5	20%
	Plus 1 Girón	7	28%
	Plus 4 Bucaramanga	5	20%
			100%

Tabla 1

Datos de los colaboradores que participaron de manera voluntaria en el proyecto; Fuente.

Autoría Propia.

Como lo muestra la tabla No.1, del total de los colaboradores que participaron en el proyecto de investigación contestando la encuesta propuesta, el 44% son mujeres (11) y el 56% son hombres (14), entre las edades que tienen encontramos que 4 personas tienen entre 18 y 29 años (16%), 11 personas tienen entre 30 y 39 años (44%), 6 personas tienen entre 40 y 49 años (24%) y otras 4 personas tienen entre 50 y 60 (16%), pudiendo encontrar que las edades con más frecuencia están entre los 30 y 39 años de edad con un 44%.

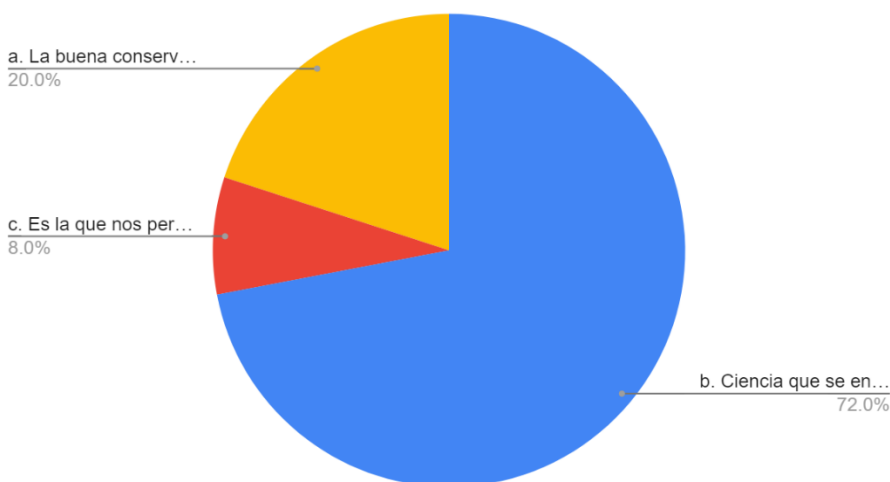
También se observa que 4 personas llevan laborando en la empresa La Rebaja Plus entre 12 y 36 meses (16%), 2 personas entre 37 y 72 meses (8%), 10 personas entre 73 y 120 meses (40%) y 9 personas entre 121 y 372 meses (36%), lo cual nos indica que el mayor número de colaboradores (10), 40%, han trabajado entre 6 y 10 años en las cuatro sedes de La Rebaja Plus Santander, se puede apreciar la participación de la farmacia Plus 1 Floridablanca con 8 colaboradores (32%), Lagos 2 Floridablanca con 5 colaboradores (20%), Plus 1 Girón con 7 (28%) y Plus 4 Bucaramanga con 5 participantes (20%) en nuestra encuesta sobre la Farmacovigilancia, para un total de 25 colaboradores.

Entre los cargos que tienen su parte en el proceso de dispensación y poseen los colaboradores que participaron en la encuesta realizada en las cuatro sedes de La Rebaja Plus Santander, encontramos que 4 personas son administradores (16%), 4 personas son subadministradores (16%), 11 son asesores comerciales (44%) y 6 son cajeros (24%), lo cual al observar la tabla No. 1 se muestra que se encuentra un valor alto en la presencia de asesores comerciales con un 44% como colaboradores del proyecto de investigación.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de los ítems aplicados para valorar el nivel de información o conocimiento en farmacovigilancia en el total de los encuestados (n25):

En cuanto al ítem relacionado con la definición de farmacovigilancia, como lo muestra la gráfica No.1, el 72%, afirmaron de manera correcta que la farmacovigilancia, es la ciencia que se encarga de detectar, evaluar, comprender y prevenir reacciones adversas o cualquier problema de salud relacionado con medicamentos, el 20% refirieron que es la buena conservación y vigilancia que se tienen en las droguerías de los medicamentos, el 8% dijeron que la farmacovigilancia es la que nos permite exponer a empresas y trabajadores que no cumplen con normativas con respecto al buen manejo y comercialización de medicamentos, para que sean vetados y finalmente nadie considera que es una materia en la que se busca que se vendan medicamentos, buscando únicamente un beneficio económico sin importar la salud de los compradores o pacientes.

Recuento de 1. La farmacovigilancia significa:



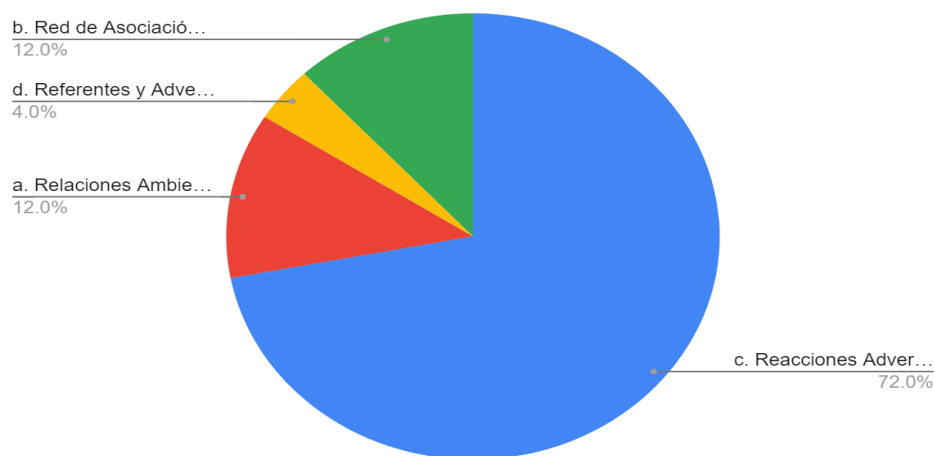
Gráfica No.1

Porcentaje de respuestas de los colaboradores sobre el significado de Farmacovigilancia;

Fuente. Autoría Propia.

En cuanto al ítem que relaciona las siglas RAM y su significado el cual se muestra en la gráfica No. 2, el 72% de los colaboradores afirmaron de manera correcta que las reacciones adversas a los medicamentos corresponden a cualquier respuesta nociva y que no es intencionada a un paciente y ocasionada por un medicamento, un 12% consideran que se trata de relaciones ambientales y medicamentos vinculándolo con ayudas que entregan personas ambientalistas en cuanto al correcto desecho y destrucción de material medicamentoso que ya se ha utilizado, otro 12% refieren que RAM significa red de asociación de medicación la cual es un grupo de personas las cuales están pendientes de verificar que la medicación de los pacientes sea correcta, evitando que se puedan presentar efectos negativos en su salud y un 4% dice que se trata de referentes y advertencias de medicamentos las cuales serían todas las bases de datos que nos permiten tener conocimientos sobre qué medicamentos son potencialmente peligrosos para la salud humana, los cuales pueden complicar el estado de la enfermedad de los pacientes.

Recuento de 2. Las siglas RAM y su significado son



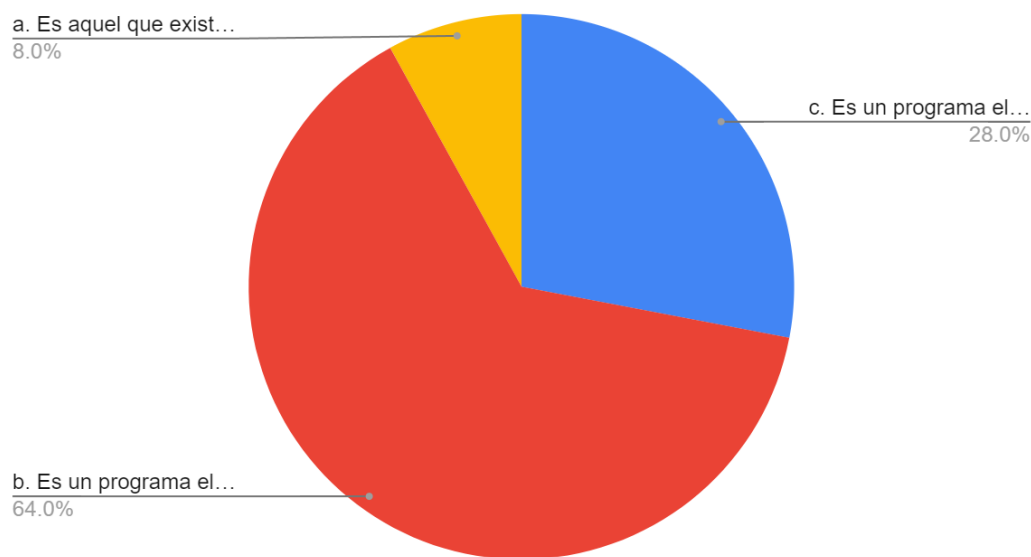
Gráfica No.2

Porcentaje de respuestas de los colaboradores sobre RAM y su significado; Fuente.

Autoría Propia.

Con respecto al ítem relacionado con la definición de programa de farmacovigilancia, tal como lo muestra la gráfica No.3, el 64% afirmaron de manera correcta que se trata de un programa el cual se aplica en empresas las cuales tienen relaciones con medicamentos, permitiendo reportar ante los entes respectivos cualquier RAM o efectos negativos relacionados con los medicamentos que se presenten, el 28% refieren que se trata de un programa el cual vigila la utilización correcta de dispositivos médicos y reporta todos los eventos o incidentes adversos que puedan ocurrir en sus empresas, un 8% respondieron que es aquel que existe en toda empresa la cual trabaja con medicamentos, pero no se debe aplicar siempre y nadie considera que es un programa el cual vigila los costos que las empresas manejan de los medicamentos para que el público pueda tener accesibilidad a ellos.

Recuento de 3. ¿Qué es un programa de Farmacovigilancia?



Gráfica No.3

Porcentaje de respuestas que dieron los colaboradores sobre que es un programa de farmacovigilancia; Fuente. Autoría Propia.

En base al ítem relacionado con la definición de eventos o reacciones adversas a medicamentos, como lo muestra la gráfica No.4, el 40% afirmaron de manera correcta que es la entrega de información que genera una empresa la cual ha presenciado algún evento o reacción adversa a medicamentos en su establecimiento o con productos medicamentosos, ante el ente encargado, el 32% refiere que es un ejercicio en el cual se informa a los clientes los riesgos que se tienen presentes al utilizar cualquier medicamento, para que puedan detectarlos de manera temprana y puedan acudir a un centro de salud cercano, un 24% considera que se trata de una actividad que realiza la persona encargada de la farmacovigilancia en una empresa en donde envía datos importantes sobre la ocurrencia de algún evento o RAM que haya ocurrido, pudiendo decidir cuáles eventos enviar y cuales ocultar y un 4% indica que es una serie de pasos que realiza el personal encargado de la Farmacovigilancia en una empresa, en donde se generan los eventos y las acciones que se realizaron para compartirlo con su propia empresa y evitar que vuelva a suceder.

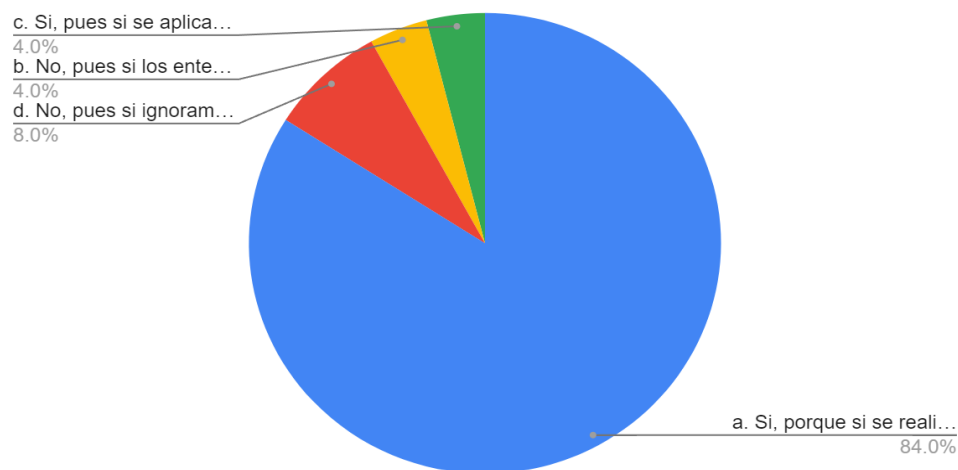


Gráfica No.4

Porcentaje de respuestas que dieron los colaboradores sobre que es un reporte de evento adverso o RAM; Fuente. Autoría Propia.

En cuanto al ítem que se relaciona con la importancia que los colaboradores tienen sobre la aplicación del programa de farmacovigilancia en una farmacia, como se muestra en la gráfica No.5, el 84% refiere que sí es importante pues si se realiza una adecuada aplicación del programa de farmacovigilancia se puede minimizar el riesgo a que se presenten eventos y RAM y así permitirnos como sociedad utilizar medicamentos cada vez más seguros, el 8% refiere que no es importante, porque si ignoramos cuando se presente algún evento o RAM, nunca se generarán reportes y nuestra empresa nunca se verá afectada por ellos, un 4% dice que sí es importante su aplicación, pues si se aplica el programa de farmacovigilancia en el servicio, nunca más se volverá a presentar ningún evento o RAM y el otro 4% considera que no es importante ya que si los entes encargados de la farmacovigilancia se enteran de los eventos que han ocurrido en el servicio posiblemente les generarán penitencias.

Recuento de 5. ¿Cree que es importante la aplicación de un programa de farmacovigilancia en la farmacia?

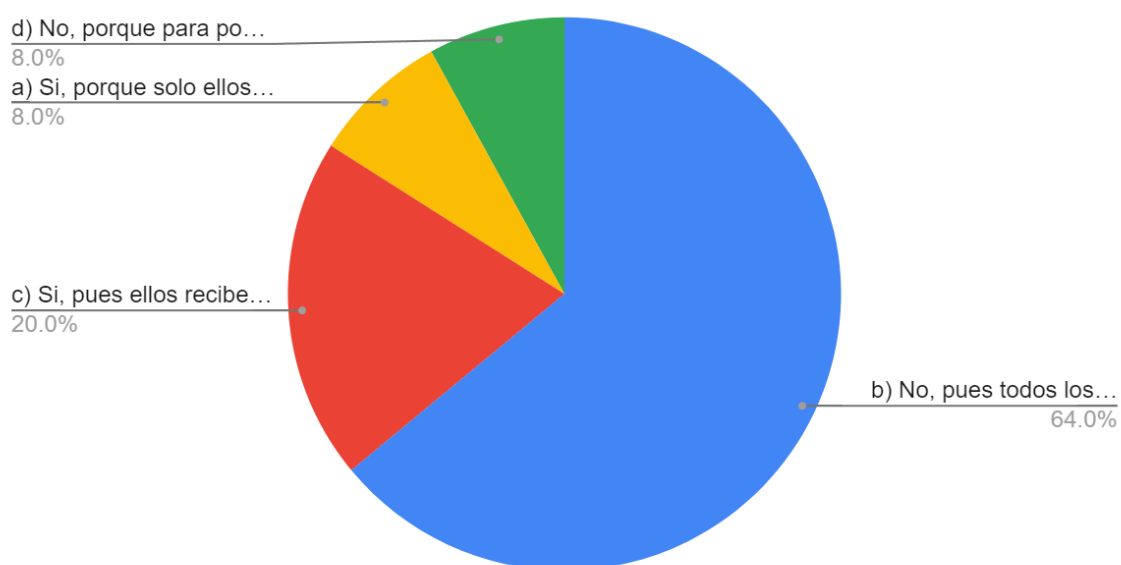


Gráfica No.5

Porcentaje de respuestas sobre la importancia que los colaboradores tienen de la aplicación del programa de farmacovigilancia; Fuente. Autoría Propia.

Con respecto al ítem el cual relaciona a quienes pueden realizar reportes ante el INVIMA, como lo muestra la gráfica No.6, el 64% afirmaron de manera correcta que no solo los profesionales con especializaciones en farmacovigilancia pueden hacerlo, pues todos los actores como pacientes, farmacias y demás, pueden realizarlos en la página web del INVIMA, el 20% dice que sí, pues ellos reciben cursos que el INVIMA genera para poder acceder a su plataforma de reportes, un 8% considera que si, porque solo ellos tienen acceso a usuarios en VigiFlow y otro 8% refiere que no, porque para poder realizar reportes ante el INVIMA solo se necesita pagar una membresía para que se tenga en cuenta.

Recuento de 6. ¿Solo los profesionales de la salud con especializaciones en farmacovigilancia pueden reportar ante...



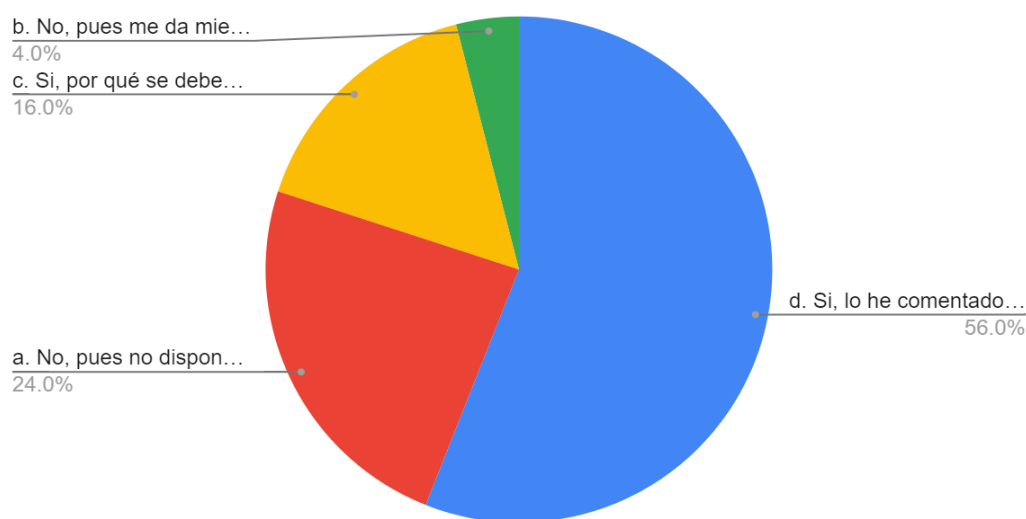
Gráfica No.6

Porcentaje de respuestas de los colaboradores sobre si solo los profesionales con especializaciones en farmacovigilancia pueden realizar reportes ante el INVIMA; Fuente. Autoría Propia.

Seguidamente se presentan los resultados obtenidos de los ítems aplicados para valorar el actuar en farmacovigilancia en el total de los encuestados (n25):

Referente al ítem que relaciona el haber reportado o no algún evento con medicamentos o RAM, como se puede observar en la gráfica No.7, el 56% refieren haberlo comentado con sus superiores cuando se han presentado para que el área encargada de los reportes de farmacovigilancia genere la documentación respectiva ante el INVIMA, el 24% dice no, pues no disponen del tiempo suficiente por su carga laboral, un 16% dice sí, por qué se debe hallar el culpable para que se le aplique alguna sanción y un 4% refiere no, pues les da miedo que los regañen por lo sucedido.

Recuento de 7. ¿Ha reportado algún evento con medicamentos o RAM ocurrido en su farmacia?



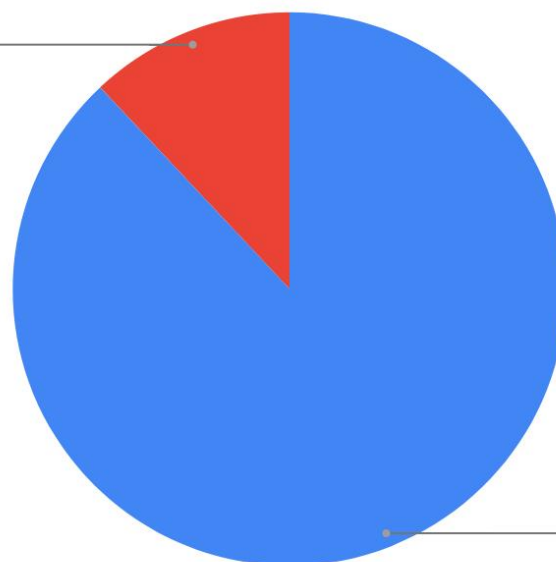
Gráfica No.7

Recuento de las respuestas a la pregunta 7 en porcentajes, que dieron los colaboradores del proyecto frente a la acción de reportar en farmacovigilancia; Fuente. Autoría Propia.

Acerca del ítem el cual relaciona el qué hacer cuando un cliente informa a un colaborador sobre la ocurrencia de una RAM, según la gráfica No.8, el 88% refieren escuchar y reportar la situación ante el área encargada de la farmacovigilancia para que se estudie y se reporte la situación, el 12% dice escuchar y aconsejar para que se mejore, ninguno de los colaboradores considera en ignorar a los clientes y seguir con sus labores o escucharlos y no informar al área encargada.

Recuento de 8. ¿Qué hago cuando un cliente me informa sobre una RAM que le ocurrió?

a. Lo escucho y le aco...
12.0%



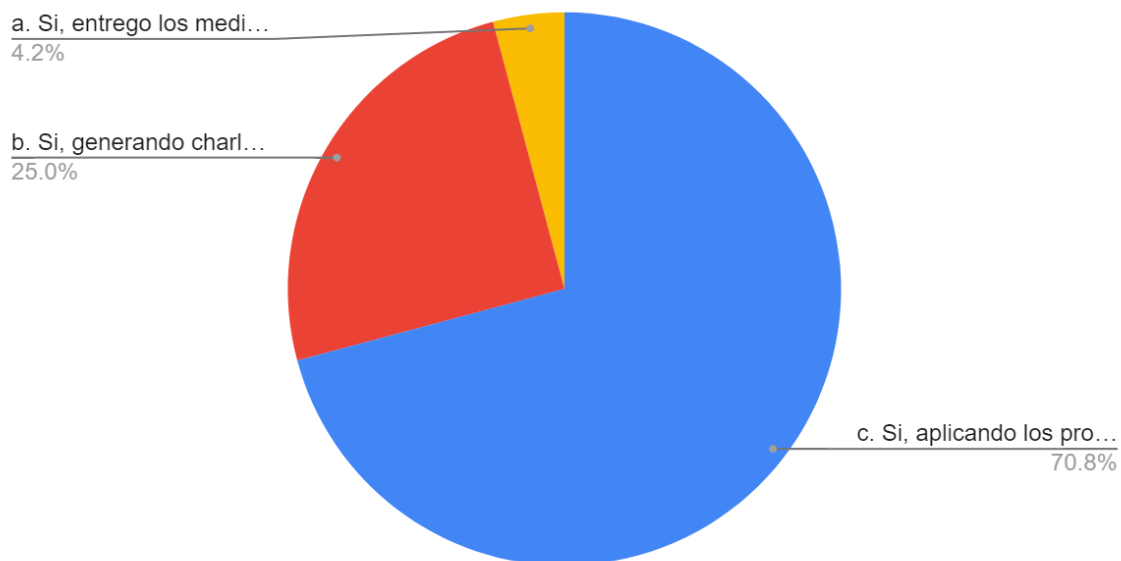
b. Lo escucho y report...
88.0%

Gráfica No.8

Recuento de las respuestas que dieron los colaboradores del proyecto sobre el qué hacer si un cliente les informa sobre una RAM; Fuente. Autoría Propia.

En consideración al ítem el cual relaciona la aplicación de prácticas que promuevan la correcta dispensación de medicamentos, como lo muestra la gráfica No.9, en donde el 70,8% refiere acertadamente que si, aplicando los procesos establecidos a la hora de seleccionar y dispensar el medicamento correcto del cliente, el 25% dice que sí, generando charlas con los clientes, aconsejándoles sobre cómo ellos consideran que debe tomar sus medicamentos, un 4,2% refiere que si, entregando los medicamentos de manera ágil y rápida para que el cliente pueda tener un servicio veloz y ningún colaborador piensa que no, porque no tienen tiempo de verificar o explicar sobre el uso correcto de los medicamentos y además casi nunca ocurren los RAM.

Recuento de 9. ¿Aplica usted prácticas que promuevan la correcta dispensación de medicamentos en su empresa?

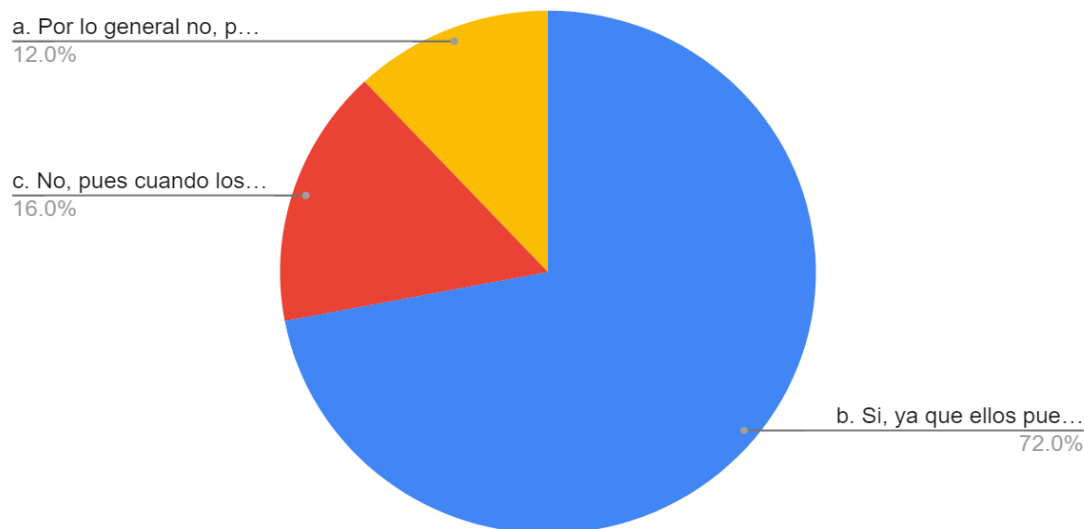


Gráfica No.9

Porcentaje de respuestas de los colaboradores sobre la aplicación de prácticas que promuevan la correcta dispensación de medicamentos; Fuente. Autoría Propia.

Referente al ítem el cual relaciona la educación que se entrega a los clientes por parte de los colaboradores sobre el cómo actuar en caso de presentar alguna RAM, según se muestra en la gráfica No.10, el 72% de manera positiva responde que ellos educan a sus clientes pues estos pueden colaborar con la sociedad reportando o informando en la farmacia que compró el medicamento para evaluar lo sucedido, el 16% refiere que no educan a sus clientes pues consideran que cuando los medicamentos que se venden salen del establecimiento, ya es problema de los clientes si presentan o no RAM, el 12% dice que por lo general no educan a sus clientes pues eso puede generar preocupación y miedo en ellos y nadie refiere que los educan diciéndoles que si llegan a presentar una RAM, intenten ignorar el problema que luego se mejora y que acudan al médico si se sienten muy mal.

Recuento de 10. ¿Educa usted a sus clientes sobre el actuar si presentan algún RAM?

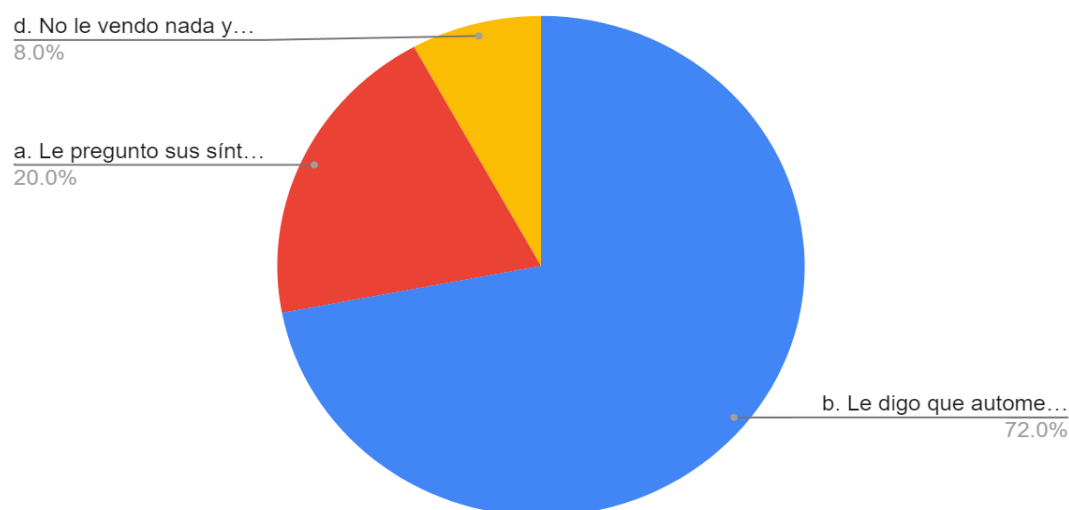


Gráfica No.10

Porcentaje de respuestas de los colaboradores sobre la educación que brindan a los clientes si llegan a presentar alguna RAM.10; Fuente. Autoría Propia.

En cuanto al ítem relacionado con la información que se entrega a los clientes por parte de los colaboradores cuando se les solicitan consejo o recomendación para tratar sus padecimientos, como lo muestra la gráfica No 11, el 72% afirman correctamente que le refieren al cliente que automedicarse le podría generar alguna RAM o complicación y que lo mejor sería que acuda al médico para que le diagnostique su enfermedad, el 20% refiere que le pregunta sus síntomas y le receta algún medicamento, pues el colaborador posee mucha experiencia sobre que tomar en cada caso, un 8% refiere que no le vende nada y le dice que busque en internet y vuelva cuando tenga el nombre de lo que quiera comprar, ninguno refiere aplicar algún medicamento que considera que le ayudará al cliente.

Recuento de 11. ¿Si un cliente le pide consejo sobre que le recomienda administrarse para algún padecimiento, usted qu...

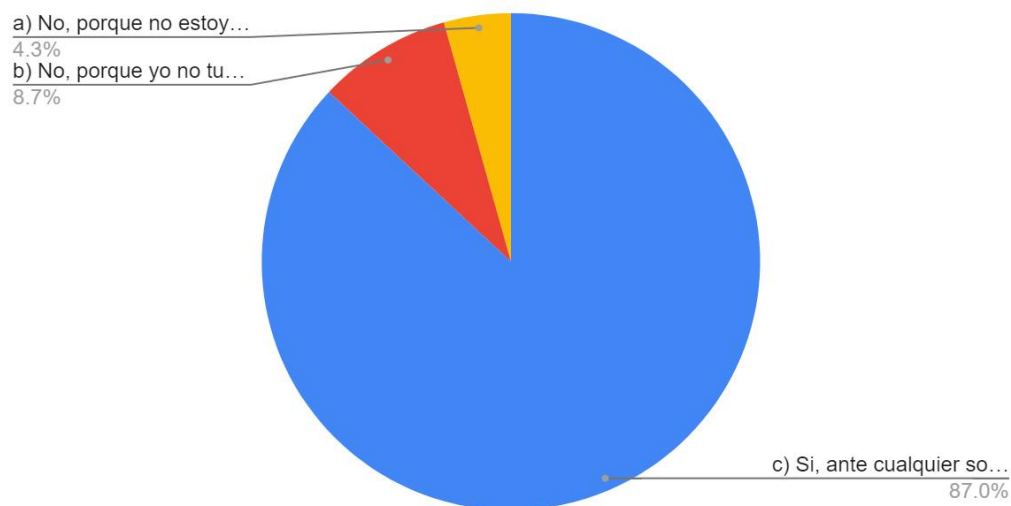


Gráfica No.11

Recuento de respuestas en porcentaje sobre la información que se entrega a los clientes por parte de los colaboradores cuando se les solicita consejo o recomendación para tratar sus padecimientos; Fuente. Autoría Propia.

Sobre el ítem relacionado con el actuar de los colaboradores sobre si ante la sospecha de presencia de RAM deberían reportar, como lo muestra la gráfica No.12, el 87% de manera correcta refiere que si, ante cualquier sospecha de RAM deben reportar, el INVIMA es el ente encargado de investigar el evento ocurrido, no para castigar a alguien, si no, para mejorar los procesos seguros ante la utilización de medicamentos, el 8,7% dice que no pues ellos no tuvieron nada que ver en la aparición de la reacción, el 4,3% refiere que no, pues no están seguros si el evento es clasificado como RAM y nadie refiere que si, salieron si yo tuve algo que ver en su aparición.

Recuento de 12. ¿Frente a la sospecha de presencia de RAM debería reportar?



Gráfica No.12

Porcentajes de respuestas sobre si los colaboradores debieran reportar RAM si hay sospechas; Fuente. Autoría Propia.

Discusión de resultados

La farmacovigilancia se define según la OPS como “La ciencia y las actividades relativas a la detección, evaluación, comprensión y prevención de las reacciones adversas o cualquier otro problema de salud relacionado con medicamentos o vacunas” (Organización Panamericana de la Salud, 2023).

Analizando los resultados de la pregunta 1 se logra entender que el 72%, afirmaron de manera correcta que la farmacovigilancia, es la ciencia que se encarga de detectar, evaluar, comprender y prevenir reacciones adversas o cualquier problema de salud relacionado con medicamentos, el 20% refirieron que es la buena conservación y vigilancia que se tienen en las droguerías de los medicamentos, lo cual hace parte de la farmacovigilancia pero no es solo eso, el 8% dijeron que la farmacovigilancia es la que nos permite exponer a empresas y trabajadores que no cumplen con normativas con respecto al buen manejo y comercialización de medicamentos, lo cual es falso, pues su objetivo no es buscar culpables sino buscar soluciones, sin embargo, esto no es suficiente ya que todos los colaboradores deben tener claro este término, se recomienda realizar una capacitación especialmente para que el 28% del personal que respondieron la pregunta erróneamente pueda aclarar las dudas que se tengan sobre este tema, ya que todo personal del sector de la salud debe tener conocimientos básicos de farmacovigilancia.

Las RAM (reacciones adversas a los medicamentos) según la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (2015) se define como “Cualquier respuesta nociva y no intencionada a un medicamento. No solo incluye efectos nocivos e involuntarios derivados del uso autorizado de un medicamento en dosis normales, sino también relacionados con errores de medicación y usos al margen de los términos de la autorización de comercialización, incluidos el uso equivocado, la sobredosis y el abuso del medicamento” (AEMPS, 2015).

Según resultados arrojados en la encuesta, el 72% de los colaboradores afirmaron de manera correcta que las reacciones adversas a los medicamentos corresponden a cualquier respuesta nociva y que no es intencionada a un paciente y ocasionada por un medicamento, lo cual corresponde a una mayoría, sin embargo, esto no es suficiente ya que todos deben tener claro este término, siendo este el punto de partida para el correcto asesoramiento de los clientes de cómo dar aviso ante un posible evento RAM, como parte de las buenas prácticas del servicio farmacéutico y a su vez aportar con el programa de farmacovigilancia nacional y ayudar en la prevención de futuras RAM, por lo cual se recomienda capacitación periódica a todo el personal involucrado en la dispensación de medicamentos en este y demás temas propios del servicio farmacéutico.

En base al significado de la farmacovigilancia, sus programas buscan establecer los protocolos necesarios para cumplir con las actividades que esta propone en cualquier servicio farmacéutico, entre estas encontramos la notificación, el registro y procesamiento de eventos adversos, el análisis clínico del evento, el aviso a la entidad competente, las acciones correctivas y preventivas, la divulgación y la capacitación, entre otras.

El 64% de los colaboradores comprenden lo que es un programa de farmacovigilancia, pues entienden lo que este representa junto con las actividades nombradas anteriormente, lo cual indica que el 36% tiene confusiones sobre este término ya que entre esa cifra se encuentra que el 28% cree que se trata de un programa que se enfoca en dispositivos médicos lo cual es erróneo ya que existe un programa enfocado en esto el cual es la tecnovigilancia, el 8% restante dice que es un programa que toda empresa tiene pero que no se aplica siempre, esto significaría que el programa sería ineficaz, ya que no se realizarán las actividades propuestas de manera correcta, generando cifras o resultados con poca credibilidad, por lo cual, al observar que una gran

cantidad de colaboradores no tienen claridad en el tema del programa de farmacovigilancia y sus complementos es necesario recomendar que se refuercen estos tipos de temas, ya que si no hay un enfoque adecuado del significado, se pueden perder sus objetivos.

Según el GOV.MX (s.f) el reporte de RAM es un trámite que “Permite informar a la autoridad sanitaria federal cualquier malestar (sospecha de reacción adversa) que creas que está asociado al uso de algún medicamento, con la finalidad de darle seguimiento al perfil de seguridad de dicho medicamento” (Gobierno De México, s.f).

En cuanto al conocimiento de los colaboradores sobre si saben que es un reporte de evento adverso o RAM, se pudo obtener un porcentaje bajo pues solo el 40% respondió acertadamente que es la entrega de información que genera una empresa (o cualquier participante en la farmacoterapia del paciente) la cual ha presenciado algún evento o reacción adversa a medicamentos en su establecimiento o con productos medicamentosos, ante el ente encargado, ya que esto posibilita el seguimiento del perfil de seguridad del medicamento en juicio, un 32% erróneamente considera que se trata de informar a los clientes sobre los posibles riesgos que se presentan al utilizar medicamentos, pues esto corresponde a la educación que siempre se debe entregar a nuestros clientes, el 24% en principio considera correctamente que se trata de enviar información importante ante el INVIMA, pero está mal que piensen en ocultar algunos eventos ocurridos, ya que este no el deber ser de esta actividad, ya que se perderán muchos datos importantes que podrían contribuir en la farmacovigilancia y finalmente el 4% consideran positivamente que deben realizar una debida investigación sobre el RAM que se presenta pero omiten un paso fundamental en este proceso, el cual es el reportar ante el INVIMA y simplemente guardar esta informacion vital únicamente para retroalimentar a su empresa, re recomienda a la empresa, ya que solo un 40% de los colaboradores conocen correctamente el

significado del reporte de RAM, que se refuerce este tema, pues es una base fuerte en el trabajo y evolución de la farmacovigilancia, ya que gracias al reporte, la comunidad de manera internacional y local, nos podemos empapar de los perfiles de seguridad de cada medicamento comercializado.

En cuanto a la aplicación de un programa de farmacovigilancia los trabajadores de Drogas la Rebaja encuestados son conscientes que son de gran importancia, pues el 84 % están de acuerdo con la aplicación de un programa de farmacovigilancia, el cual lograría disminuir el riesgo a que se presenten eventos adversos y RAM, alcanzando la utilización de medicamentos más seguros; sin embargo se nota en una minoría el desacuerdo quedando el 4 % que por miedo a que la entidad se vea afectada por los reportes que se puedan llegar a notificar, y un 8% no lo ve importante.

Respecto a la importancia de la farmacovigilancia o algún programa relacionado con esta, encontramos que en drogas la Rebaja están interesados en que haya conocimiento a cerca de la farmacovigilancia, con el fin de minimizar riesgos de reacciones adversas y poder brindar seguridad con los medicamentos que se dispensan allí; es de resaltar que la farmacovigilancia debe ser primordial en los establecimientos farmacéuticos, así como en un estudio que se realizó en el 2022 por estudiantes de la UNAD, en las farmacias de Cruz verde en donde se demuestra en la segunda tabla de resultados de su investigación que el 56% de las personas encuestadas que allí laboran tienen un alto grado de conocimiento sobre la farmacovigilancia (Salas et al., 2022).

En cuanto al conocimiento de quien debe ser la persona encargada de realizar reportes ante el INVIMA, los trabajadores de la rebaja coinciden en su mayoría con un 64% de los encuestados que no solamente los profesionales con especializaciones pueden hacer los reportes correspondientes pues todos los actores como pacientes, farmacias y demás pueden Realizarlos

en la respectiva página del INVIMA. el 20 % responden que las personas que deben reportar este tipo de eventos son quienes reciben las respectivas capacitaciones por el INVIMA, el 8% refieren que solo el personal autorizado es quien tiene acceso en Vigiflow

Los profesionales en salud deben tener conocimiento sobre la farmacovigilancia, en la mayoría de las farmacias deben laborar profesionales en farmacia como regentes de farmacia, auxiliares en servicios farmacéuticos, auxiliares de enfermería y demás personal que tenga conocimiento del tema en salud, por lo tanto, deben tener la capacidad de reportar un evento adverso. En la mayoría de las farmacias se debe tener conocimiento acerca de cómo reportar las RAM, por ejemplo, en las farmacias cruz verde, en donde en el año 2022 (Salas et al., 2022). Se realizó un estudio de farmacovigilancia se indicó que la mayor parte de los profesionales que laboran en los servicios farmacéuticos conocen sobre el Sistema Nacional de Farmacovigilancia en donde se evidencia un resultado en la encuesta de un 78%.

En concordancia con lo establecido en el artículo 7° del Decreto 2200 de 2005, “El servicio farmacéutico llevará a cabo, dentro de sus atribuciones, la tarea de anticipar los factores de riesgo asociados al uso incorrecto de medicamentos y dispositivos médicos (prevención). Asimismo, desempeñará un papel crucial en la adquisición y difusión de conocimientos acerca de medicamentos y dispositivos médicos (información), con un enfoque especial en brindar orientación y educación a los integrantes del grupo de salud, al paciente y a la comunidad sobre su uso apropiado” (MINSALUD, 2005).

Según los resultados obtenidos de si los empleados han reportado eventos relacionados con medicamentos o reacciones adversas a medicamentos (RAM) en la farmacia ofrecen información valiosa sobre las percepciones y comportamientos de los empleados, el 56% ha optado por informar a sus superiores cuando ocurren los eventos o RAM con el fin de buscar

soluciones frente al tema siguiendo el protocolo del INVIMA, a estos colaboradores se suman un 16% los cuales también han reportado eventos o RAM pero su finalidad es incorrecta, ya que ellos lo han realizado para buscar algún culpable y que este sea castigado, lo cual no es el objetivo de la farmacovigilancia, pues lo que se busca con los reportes es buscar soluciones y mejoras frente a los problemas ocurridos esto para promocionar el perfil de seguridad de los medicamentos que están siendo comercializados, por otra parte, el 24% de los colaboradores no disponen de tiempo para realizar los reportes ya que por su carga laboral no les es posible, por lo cual se les recomienda que al recibir esta información tan importante sobre eventos o RAM prioricen la remisión del cliente con el área o personal encargado de la farmacovigilancia, lo cual no les tomara mucho tiempo y es de vital importancia.

Finalmente se encontró que el 4% decide guardar silencio y no realizar reportes por miedo a que se les castigue, por lo cual se recomienda que es mejor que siempre realicen los reportes debidos pues gracias a esto siempre se les brindara ayuda para solucionar el problema, ya que si nos quedamos en silencio la situación podría empeorar, la salud del paciente podría complicarse o el lote del medicamento podría generar más daño a la comunidad, como conclusión se debe saber que el reporte conlleva a una investigación, para la cual tenemos el derecho de comentar lo sucedido y las posibles razones, esto nos permitirá mejorar los procesos y acciones y además se le podrá prestar la atención que el cliente requiera.

Según la Norma Oficial Mexicana “Los profesionales de la salud tienen la obligación de notificar todas las sospechas, eventos y reacciones adversas, tanto esperadas como inesperadas, de que tengan conocimiento, en forma directa a los centros o a las unidades de farmacovigilancia” (Diario Oficial de la Federación, 2012).

Según los resultados obtenidos sobre qué hacen los empleados cuando los clientes informan sobre un RAM que les ocurrió, en la farmacia ofrecen información valiosa sobre la percepción y comportamiento de los empleados, pudimos comprender que la mayoría de los colaboradores, el 88% ha optado por escuchar y reportar la situación ante el área encargada de la farmacovigilancia, esto demuestra un alto nivel de consciencia sobre la importancia del reporte en la farmacovigilancia, este es un resultado positivo que nos muestra que están comprometidos con la seguridad de los pacientes ya que recolectan toda la información que los clientes entregan para posteriormente realizar el debido reporte, el 12% escucha a los clientes lo cual es importante para promover la buena comunicación entre el personal de salud y su paciente, para posteriormente aconsejarles sobre qué debe hacer para que goce de una buena salud, pero no aporta esta valiosa información del evento ocurrido al ente encargado, lo cual es muy negativo en la farmacovigilancia, se recomienda seguir construyendo la excelente comunicación que los colaboradores tienen con sus pacientes, pues un 100% refiere escuchar a sus clientes lo que denota una preocupación e interés del personal, pero que su enfoque y finalidad sea la de recolectar los datos necesarios para generar un reporte completo sobre cada situación que se pueda presentar.

El National Coordinating Council for Medication Error Reporting and Prevention (NCC MERP) define los errores de medicación (EM) como: “Cualquier incidente prevenible que pueda causar daño al paciente o dé lugar a una utilización inapropiada de los medicamentos, cuando estos están bajo el control de los profesionales sanitarios o del paciente o consumidor. Estos incidentes pueden estar relacionados con la práctica profesional, con los procedimientos o con los sistemas, incluyendo fallos en la prescripción, comunicación, etiquetado, envasado,

denominación, preparación, dispensación, distribución, administración, educación, seguimiento y utilización” (MINSALUD, 2015).

Según resultados arrojados en la encuesta, el 70.8% de los colaboradores aplican los procesos establecidos a la hora de seleccionar y dispensar los medicamentos correctos al cliente, evidenciando la importancia de la capacitación constante al personal para que todos ejecuten en su totalidad cada uno de los procesos que garanticen la correcta dispensación de los medicamentos, considerando que de esto depende la seguridad de los clientes, un 25% generan charlas con los clientes, aconsejándoles sobre cómo consideran que deben tomar sus medicamentos, aquí se presenta un error ya que se está hablando de un concepto personal y el encargado de formular y dosificar es el médico, el 4.2% entregan los medicamentos de manera ágil y rápida para que el cliente pueda tener un servicio veloz, a lo que podemos decir que sin ser algo malo, se pierde el enfoque de la pregunta qué es la correcta dispensación de los medicamentos.

Es de vital importancia que dentro de las prácticas del servicio farmacéutico existan procesos que garanticen la correcta dispensación de medicamentos y por supuesto que los colaboradores tengan claro estos procesos, se recomienda que exista un programa de capacitación constante que garantice que todos los colaboradores apliquen prácticas que promuevan la correcta dispensación de medicamentos.

De conformidad con lo previsto en el artículo 7° del Decreto 2200 de 2005, “El servicio farmacéutico realizará entre sus funciones, (prevención) prever factores de riesgo derivados del uso inadecuado de medicamentos y dispositivos médicos, así como los problemas relacionados con su uso,(información) obtener y difundir conocimientos sobre medicamentos y dispositivos

médicos, especialmente, informar y educar a los miembros del grupo de salud, el paciente y la comunidad sobre el uso adecuado de los mismos” (MINSALUD, 2007).

Según resultados arrojados por la encuesta, el 72% de los colaboradores educan a sus clientes sobre el actuar si presentan algún evento RAM, considerando que ellos pueden colaborar con la sociedad reportando o informando en la farmacia que compró el medicamento para evaluar lo sucedido, teniendo en cuenta que entre las funciones del servicio farmacéutico están la prevención y la información, se hace necesario e importante que todos los colaboradores asesoren a los clientes en qué hacer en caso de presentarse un evento RAM, para que estos se reporten ante la entidad correspondiente, un 16% no educa a sus clientes, pues consideran que cuando los medicamentos que se venden y salen del establecimiento, ya es problema de los clientes y un 12% no lo hace, porque creen que eso puede generar preocupación y miedo en los clientes, en estos últimos dos grupos se evidencia la falta de responsabilidad social que es uno de los pilares del servicio farmacéutico.

La información y asesoría a los clientes son parte fundamental del servicio farmacéutico, por eso se recomienda el fortalecimiento en la parte de la responsabilidad social a los colaboradores, si tenemos en cuenta que brindando la información a los clientes en cómo reportar en caso de presentar un evento RAM se está aportando a reducir las posibilidades de futuros eventos, lo que a su vez contribuye a la seguridad de la población y a reducir la tasa de eventos RAM dando mejoras a esta problemática que se viene presentando tanto a nivel mundial como local.

Según Elsevier.es la automedicación es “la situación en la que los pacientes consiguen y utilizan medicamentos sin participación del médico ni en la prescripción ni en la supervisión del tratamiento” (Orueta et al., 2023). Lo cual puede traer muchas consecuencias negativas como

presentar eventos con medicamentos o RAM y si se trata de antibióticos y antimicrobianos con el consumo indiscriminado de estos se puede producir resistencia bacteriana y microbiana.

Según los resultados recolectados en la encuesta, el 72% de los colaboradores informan a los clientes los cuales solicitan recomendación sobre que medicamento comprar, que la automedicación puede traerles las consecuencias nombradas anteriormente, entre estas las RAM y que lo mejor es consultar al médico, lo cual es acertado por parte de los participantes, pues esto permite que se desmotive el pensamiento de automedicación en el cliente, ya que como se puede apreciar, en una población, la mayor parte considera como primera opción la automedicación según una investigación realizada por estudiantes de la UNAD (2022) llamada “Estudio de Farmacovigilancia a reacciones adversas por antibióticos debido a una inadecuada dispensación” (Orestegui & Torres, 2022). La cual dice que el 58% (29) de las personas que encuestaron refiere que si se automedica con frecuencia y el 42% (21) dice que no practica la automedicación con frecuencia (Orestegui & Torres, 2022). Un 20% de los colaboradores refieren tener mucha experiencia por lo cual se sienten capacitados para recetar medicamentos segun los síntomas que sus clientes comentan, lo cual está mal ya que incentiva a la población a que acudan a automedicarse sin prescripción ni supervisión de un médico, el 8% no le venden medicamentos a personas que no tienen certeza de que medicamento van a comprar, pero en cambio los motivan a buscar en fuentes de información de internet para luego proceder a dispensar medicamentos no formulados, generando como resultado la automedicación.

Con el mayor porcentaje (72%) obtenido se puede apreciar un alto valor de los colaboradores por la seguridad de sus clientes, pues estos fomentan el acudir al médico por consultas de salud, se recomienda al personal encargado de la dispensación de medicamentos, que eviten recomendar o prescribir medicamentos ya que legalmente esta no es una de nuestras

funciones, el médico es el encargado de realizar esta tarea, podemos como dispensadores informar a nuestros clientes sobre los efectos, características y generalidades importantes de los productos que solicitan más no decidir por el cliente lo que se debe administrar y finalmente aconsejarles siempre tener prudencia con los medicamentos y si no están seguros lo mejor es que soliciten una consulta médica.

Gracias a la información entregada por la aemps.gob.es se tiene la certeza de que “si usted tiene dudas sobre el papel que ha jugado el medicamento en la aparición de la reacción adversa. Si tiene la más mínima sospecha de que podría haber una asociación entre los síntomas o signos del paciente y el fármaco, notifique el caso” (Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, 2015).

Analizando los resultados determinamos que la mayoría (87%) de colaboradores de droguería La Rebaja Plus encuestados realizan reportes al presentarse sospechas de RAM, lo cual es muy positivo pues conocen que el INVIMA es el ente que debe verificar si se trata o no de una RAM y de sacar sus conclusiones de lo ocurrido, nuestro deber se enfoca en recolectar información por medio de la investigación para entregarla toda en el reporte y así ayudar a que se esclarezca de manera más fácil la situación, el 13% restante de los colaboradores al no estar seguros de que el evento se considere RAM, prefieren no reportar ya que o no tuvieron nada que ver o no tienen la certeza de que se considere RAM, lo cual es negativo y se recomienda realizar reportes ante cualquier sospecha y para promover el estudio a profundidad de cada caso y personalmente aprender de cada caso según su resolución.

Gracias a la recopilación y análisis de los resultados, se obtuvieron hallazgos interesantes que se presentan en los trabajadores de los servicios estudiados, como que la mayoría de ellos (El 66% como media o porcentaje resultante de las 6 primeras respuestas de la primera sección de la encuesta) tienen conocimientos básicos sobre la farmacovigilancia y su terminología, pero el 60% (respuestas de la pregunta número 6) tienen falencias en cuanto al proceso de la realización del reporte de eventos a medicamentos o RAM que se puedan presentar, resaltando sus pasos y su finalidad, en cuanto a su manera de actuar, se reconoció que los trabajadores de “La Rebaja Plus” (el 74% como media o porcentaje resultante de las 6 respuestas de la segunda sección de la encuesta) en las 4 sedes de Santander, tienen una buena actitud frente situaciones que competen a la farmacovigilancia, en base de su disposición de informar y querer realizar reportes, adicionalmente se pudo detectar que gracias a la carga laboral, menos de $\frac{1}{4}$ de la muestra poblacional refiere omitir reportar y una población menor dice que prefiere no hacerlo por miedo a recibir represalias.

Plan de trabajo

Nuestro proyecto de investigación tuvo como plan de trabajo, el cual según Personio.es “Representan la información de forma intuitiva a modo de cronograma. Muestran las tareas a realizar y los plazos. También permiten verificar el cumplimiento de tareas con facilidad y hacer cambios cuando sea necesario” (personio.es, 2022). 13 actividades las cuales se plasmaron en un documento de formato Excel, en donde se logró planificar el trabajo realizado, de manera clara y concisa, pudiendo establecer en él datos como: actividades propuestas, mes de aplicación, actividades programadas y ejecutadas, responsables y el porcentaje de cumplimiento.

Las 13 actividades que se diseñaron con su respectiva fecha y responsables fueron las siguientes:

Actividad 1

Buscar en fuentes bibliográficas artículos relacionados con farmacovigilancia y reacciones adversas en droguerías de bajo nivel de complejidad, construyendo una base de datos con estos artículos.

Fecha: Agosto 2023

Responsables: Todo el grupo colaborativo 152004_17.

Actividad 2

Seleccionar y analizar por cada participante 2 artículos aplicándolos en el RAE, para de esta manera obtener su información más importante.

Fecha: Agosto 2023

Responsables: Todo el grupo colaborativo 152004_17

Actividad 3

Construir un marco teórico en base a las referencias teóricas seleccionadas de manera colaborativa.

Fecha: Septiembre 2023

Responsables: Todo el grupo colaborativo 152004_17

Actividad 4

Formular el título del proyecto de investigación.

Fecha: Septiembre 2023

Responsable: Todo el grupo colaborativo 152004_17

Actividad 5

Determinar la pregunta general y las preguntas complementarias del proyecto de investigación.

Fecha: Octubre 2023

Responsables: Todo el grupo colaborativo 152004_17

Actividad 6

Proponer el planteamiento del problema y la justificación que se aborda para sustentar el proyecto de investigación.

Fecha: Octubre 2023

Responsables: Todo el grupo colaborativo 152004_17

Actividad 7

Determinar el objetivo general y los objetivos específicos del trabajo de investigación para esclarecer los resultados que se quiere alcanzar con el proyecto.

Fecha: Octubre 2023

Responsables: Todo el grupo colaborativo 152004_17

Actividad 8

Describir la metodología que se utilizará para poder direccionar el proyecto de investigación, resaltando la población, muestra de estudio, tipo de estudio y su enfoque.

Fecha: Octubre 2023

Responsable: Todo el grupo colaborativo 152004_17

Actividad 9

Establecer la herramienta que se utilizara para la recolección de datos que se quieren obtener de los colaboradores.

Fecha: Noviembre 2023

Responsables: Todo el grupo colaborativo 152004_17

Actividad 10

Crear una encuesta la cual se utilizará como herramienta para la recolección de datos de los colaboradores.

Fecha: Noviembre 2023

Responsables: Dora Milena Martínez

Actividad 11

Aplicar la encuesta creada en los colaboradores descritos en la muestra, para obtener los datos que se requieren.

Fecha: Noviembre 2023

Responsables: Klisman, Sneyder, Victoria y Carlos.

Actividad 12

Analizar los datos obtenidos gracias a la encuesta aplicada a los colaboradores detallados en la muestra poblacional.

Fecha: Noviembre 2023

Responsables: Todo el grupo colaborativo 152004_17

Actividad 13

Establecer los resultados de los datos analizados, para poder generar conclusiones y recomendaciones.

Fecha: Noviembre 2023

Responsables: Todo el grupo colaborativo 152004_17

Conclusiones

- Una vez desarrollado el planteamiento del problema de “La Rebaja Plus” y de establecer la metodología que se utilizó en el proyecto de investigación, se pudo diseñar una encuesta la cual constaba de 2 secciones, con esta, la cual se nombró “Encuesta para valorar el grado de conocimiento en farmacovigilancia de los colaboradores de drogas La Rebaja Plus” se pudo obtener información importante sobre el saber y el actuar de los colaboradores a cargo de la dispensación de medicamentos.
- Se aplicó la encuesta a 25 colaboradores, que tienen parte en la dispensación de medicamentos de drogas “La Rebaja Plus”, con lo cual se pudo construir la base de datos de los resultados de investigación, la cual llevó a concluir de forma general que es muy importante que exista un plan de capacitación constante, para que todo el personal involucrado en la dispensación de medicamentos tenga los conocimientos necesarios para ejercer el servicio farmacéutico, que lleve hacia una mejora continua con la premisa de entregar un excelente servicio al cliente garantizando así su salud y bienestar.
- Al generar el análisis de los resultados arrojó que el 66% de los colaboradores como media, tienen conocimientos acertados sobre farmacovigilancia y el 74% como media reflejan compromiso en su actuar frente a posibles eventos RAM, pero siempre se puede mejorar y más si se tiene en cuenta que en el servicio farmacéutico está de por medio la salud de los clientes, esto conlleva a que debe existir el mínimo de errores en los procesos de recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos y fomentar al máximo el buen uso de los medicamentos y educar a los clientes sobre la importancia de reportar cualquier sospecha de eventos RAM que pueda presentarse, para así contribuir con el programa nacional de farmacovigilancia y aportar a solucionar un problema de salud pública, ayudando

a detectar posibles eventos adversos de los medicamentos que circulan en el mercado, para que el Invima realice las investigaciones pertinentes y tome las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los medicamentos que llegan al consumidor final y por ende beneficiar a la población en general.

Referencias bibliográficas

√. (2023, June 16). YouTube. Retrieved November 28, 2023, from

<https://pdfcookie.com/documents/buenas-practicas-de-farmacovigilancia-j2671gor7jl4>

¿Qué es una interacción medicamentosa? | NIH. (2021, August 4). HIV Info. Retrieved

November 9, 2023, from <https://hivinfo.nih.gov/es/understanding-hiv/fact-sheets/que-es-una-interaccion-medicamentosa>

Acosta, J., & Gonzalez, O. (2017). *Caracterización de eventos adversos por errores de dispensación reportados en el Programa Distrital de Farmacovigilancia de Bogotá D. C. 2012-2016*. Repositorio Institucional UDCA. Retrieved November 29, 2023, from <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/713>

AEMPS. (2015, April 13). *Información para las notificaciones de sospechas de reacciones adversas a medicamentos por parte de profesionales sanitarios*. Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios. Retrieved November 1, 2023, from <https://www.aemps.gob.es/medicamentos-de-uso-humano/farmacovigilancia-de-medicamentos-de-uso-humano/notificacion-de-sospechas-de-reacciones-adversas-a-medicamentos-ram-de-uso-humano/notificasospechas-ram-profsanitarios/>

Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios. (2015, April 13). *Información para las notificaciones de sospechas de reacciones adversas a medicamentos por parte de profesionales sanitarios*. Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios. Retrieved December 5, 2023, from <https://www.aemps.gob.es/medicamentos-de-uso-humano/farmacovigilancia-de-medicamentos-de-uso-humano/notificacion-de-sospechas->

Retrieved November 29, 2023, from <https://1library.co/document/y4gepxry-seguimiento-farmacoterapeutico-pacientes-diagnosticados-diabetes-millitus-hospital-velasco.html>

Centros andaluz farmacovigilancia. (n.d.). *Información para la notificación de RAM por PROFESIONALES SANITARIOS*. Centro Andaluz de Farmacovigilancia. Retrieved November 19, 2023, from <https://www.cafv.es/guia-para-notificar-una-reaccion-adversa/informacion-para-la-notificacion-de-ram-por-profesionales-sanitarios/>

COFZ. (2022). *Reacciones Adversas a Medicamentos y la importancia de notificarlas*. Colegio Oficial Farmacéuticos de Zaragoza. Retrieved November 28, 2023, from <https://cofzaragoza.org/reacciones-adversas-a-medicamentos-y-la-importancia-de-notificarlas/>

Collantes, L. (2020, April 27). *¿Qué es la farmacovigilancia? Seguridad medicamentos / CinfaSalud*. Cinfasalud. Retrieved December 1, 2023, from <https://cinfasalud.cinfa.com/p/farmacovigilancia/>

Consejo General De Colegios Oficiales De Farmaceuticos. (2018, May 26). *FARMACIA COMUNITARIA*. SEFAC. Retrieved November 26, 2023, from <https://www.sefac.org/sites/default/files/2018-05/Declaracion%20FC.pdf>

Cordobes, A. (2002, May 1). *La evolución del concepto de atención farmacéutica y su repercusión en España*. www.elsevier.es. <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-la-evolucion-del-concepto-atencion-13032232#:~:text=La%20atenci%C3%B3n%20farmac%C3%A9utica%20comporta%20por,los%20resultados%20terap%C3%A9uticos%20en%20%C3%A9stos%20BB.>

Dakota del Norte. (2018). Tipos de Investigación: Investigación NO EXPERIMENTAL: Se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o co. INTEP. Retrieved

October 26, 2023, from

https://intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018_1/Documentos/INVESTIGACION_NO_EXPERIMENTAL.pdf

Decreto 2200 de 2005 - Gestor Normativo. (2005). Función Pública. Retrieved November 26,

2023, from <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16944>

Decreto 677 de 1995 - Gestor Normativo. (n.d.). Función Pública. Retrieved November 29,

2023, from <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=9751>

DELGADO, S. P. (2015). *FE DE ERRATAS Medicamento de venta libre (OTC) Los*

medicamentos de venta libre, también llamados medicamentos de venta directa.

Repositorio UMSA. Retrieved November 29, 2023, from

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/22946/TM-1955.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Diario Oficial de la Federación. (2012). *Diario Oficial de la Federación.* DOF - Diario Oficial de

la Federación. Retrieved December 5, 2023, from

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5284236

FNE. (2023). Reporte eventos adversos MCE y MME - Ene-Mar 2023. Retrieved November 28,

2023, from

<https://fne.minsalud.gov.co/ReaccionesAdversas/Reporte%20eventos%20adversos%20MCE%20y%20MME%20-%20Ene-Mar%202023.pdf>

Ganen, O., Garcia, A., Alonso, L., & Leon, P. (2017). *La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria*. SciELO Cuba.

Retrieved November 29, 2023, from

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000400007

Gobernación del Huila. (s.f). *Programa de Farmacovigilancia*. Programa de Farmacovigilancia.

Retrieved November 9, 2023, from

<https://www.huila.gov.co/loader.php?lServicio=Tools2&lTipo=descargas&lFuncion=descargar&idFile=28140>

Gobierno De México. (s.f). *Reporte de sospechas de reacciones adversas de medicamentos* | |

gob.mx. Gobierno de México. Retrieved December 5, 2023, from

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/reporte-de-sospechas-de-reacciones-adversas-de-medicamentos/COFEPRIS5594>

Gonzalez, J. (2011). *Almacenamiento y conservacion de medicamentos en las Unidades yo*

Servicios clinicos. Hospital San Juan de Dios. Retrieved November 9, 2023, from

http://www.hsjd.cl/Intranet/Calidad/Servicios%20de%20Apoyo/APF-1/1.5/Almacenamiento%20y%20conservacion%20de%20medicamentos%20en%20las%20Unidades%20yo%20Servicios%20clinicos_2.pdf

Guadrón, M. (2022, August 4). *Los retos de la farmacovigilancia en Colombia - Quiero ser*

UNAB. Unab. Retrieved November 28, 2023, from [https://unab.edu.co/los-retos-de-la-](https://unab.edu.co/los-retos-de-la-farmacovigilancia-en-colombia/)

[farmacovigilancia-en-colombia/](https://unab.edu.co/los-retos-de-la-farmacovigilancia-en-colombia/)

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). *METODOLOGIA DW LA*

INVESTIGACION. Untitled. Retrieved November 29, 2023, from

<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2006). Analisis de los

datos cuantitativos. *Metodología de la investigación*, 407-49

<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20S>

INVIMA & MINSALUD. (sf). *farmacovigilancia_profesionales de la salud_v7_WEB*.

Medicamentos a un clic. Retrieved November 1, 2023, from

http://medicamentosau clic.gov.co/contenidos/farmacovigilancia_profesionales%20de%20la%20salud_v7_WEB.pdf

INVIMA: Reporte de eventos adversos asociados al uso de medicamentos. Grupo de

Farmacovigilancia.

<https://www.invima.gov.co/documents/20143/467802/TutorialreporteenLineadeEventosAdversos.pdf/4ecd34b9-9e9a-58ae-1da9-adbcb742724c#:~:text=Ingrese%20al%20portal%20del%20Instituto,.invima.gov.co.&text=Oprima%20Click%20sobre%20>

Iraizoz, M. (2023, February 11). *¿Cómo está compuesto un medicamento?* Farmacias Dr.

Ahorro. Retrieved November 9, 2023, from

<https://www.farmaciasdrahorro.com.ar/blog/como-esta-compuesto-un-medicamento/>

Jacome, J., & Gonzales, O. (2017). *1 CARACTERIZACIÓN DE EVENTOS ADVERSOS POR ERRORES DE DISPENSACIÓN REPORTADOS EN EL PROGRAMA DISTRITAL DE FARMACOVIGILANCIA DE*. Repositorio Institucional UDCA. Retrieved November 26, 2023, from

<https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/713/TESIS%20Caracterizaci%3%b3n%20de%20eventos%20adversos%20por%20errores%20de%20dispensaci%3%b3n%20VERSION%20FINAL%20040817.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

la santé. (sf). *Farmacovigilancia – La Santé - evento adverso*. La Santé. Retrieved November 1, 2023, from <https://www.lasante.com.co/farmacovigilancia-2/>

Lopez, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. SciELO Bolivia. Retrieved October 25, 2023, from

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Los errores de dispensación más frecuentes y cómo prevenirlos. (2022, September 21).

TEVAFarmacia. Retrieved November 1, 2023, from <https://www.tevafarmacia.es/los-errores-de-dispensacion-mas-frecuentes-y-como-prevenirlos>

Lynch, S. S. (2022). *Interacciones farmacológicas - Fármacos o sustancias - Manuale Merck versión para el público general*. Merck Manuals. Retrieved November 9, 2023, from <https://www.merckmanuals.com/es-us/hogar/f%C3%A1rmacos-o-sustancias/factores-que-influyen-en-la-respuesta-del-organismo-a-los-f%C3%A1rmacos/interacciones-farmacol%C3%B3gicas>

Marovac, J. (2001, 01 01). *Investigación y desarrollo de nuevos medicamentos: de la molécula al fármaco*. SciELO Chile. Retrieved November 1, 2023, from

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872001000100015

medlineplus.gov. (2022, February 14). *Interacciones y efectos secundarios de los medicamentos*.

MedlinePlus. Retrieved November 9, 2023, from

<https://medlineplus.gov/spanish/drugreactions.html>

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL RESOLUCIÓN NÚMERO 1403 DE 2007 (14 de mayo). (2007). *Negocios Saludables, Negocios Rentables*. Retrieved November 29,

2023, from

http://autorregulacion.saludcapital.gov.co/leyes/Resolucion_1403_de_2007.pdf

Ministerio de la Protección Social, o Betancourt, D., & López, J. (sf). *POLÍTICA*

FARMACÉUTICA NACIONAL. Gobernación Valle del Cauca. Retrieved November 1,

2023, from <https://www.valledelcauca.gov.co/descargar.php?idFile=307>

Ministerio de la Protección Social. (2004, February 18). *CIRCULAR EXTERNA N° 0018*. orasconhu. Retrieved November 1, 2023, from

<https://www.orasconhu.org/documentos/Anexo%2014t1%20COL%20M&E%202009.pdf>

Ministerio De La Protección Social. (2007). *RESOLUCIÓN NÚMERO 1403 DE 2007 (14 de mayo)*. *Negocios Saludables, Negocios Rentables*. Retrieved November 10, 2023, from

http://autorregulacion.saludcapital.gov.co/leyes/Resolucion_1403_de_2007.pdf

MINSALUD. (15 01 15). *MEJORAR LA SEGURIDAD EN LA UTILIZACIÓN DE*

MEDICAMENTOS. Ministerio de Salud y Protección Social. Retrieved November 19,

2023, from

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

MINSALUD. (2005, Junio 28). *Decreto 2200 de 2005 - Gestor Normativo*. Función Pública.

Retrieved November 21, 2023, from

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16944>

MINSALUD. (2007, 19). *MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL RESOLUCIÓN*

NÚMERO 1403 DE 2007 (14 de mayo). Retrieved November 19, 2023, from

http://autorregulacion.saludcapital.gov.co/leyes/Resolucion_1403_de_2007.pdf

MINSALUD. Mejorar la seguridad en la utilización de medicamentos. Paquetes Institucionales.

Guia Tecnica “Buenas Practicas para la Seguridad del Paciente en la Atención En Salud”

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

Montano, J. (SF). Investigación Transversal: Características, Metodología, Ventajas. Retrieved

October 26, 2023, from

<https://s9329b2fc3e54355a.jimcontent.com/download/version/1545154528/module/9548090669/name/Investigaci%C3%B3n%20Transversal.pdf>

Muguira, A. (2023, Febrero 23). Tipos de muestreo: Cuáles son y en qué consisten. QuestionPro.

Retrieved October 25, 2023, from <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-muestreo-para-investigaciones-sociales/>

Netex. (s.f). *Uso adecuado de los medicamentos*. Uso adecuado de los medicamentos. Retrieved November 10, 2023, from

https://escolasaude.sergas.es/Docs/EGSPC/pilula/uso_medicamentos/index.html#lc_es_p1

Obtenido de Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud. Buenas Prácticas de Farmacovigilancia para las Américas. Organización Panamericana de la Salud (OPS). https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=33513-buenas-pra-cticas-farmacovigilancia-ame-ricas-2010-513&category_slug=documentos-8499&Itemid=270&lang=es

OPS & OMS. (n.d.). *Farmacovigilancia*. Farmacovigilancia - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. Retrieved November 1, 2023, from <https://www.paho.org/es/temas/farmacovigilancia>

OPS. (2010). *Buenas Prácticas de Farmacovigilancia para las Américas*. Pan American Health Organization. Retrieved November 28, 2023, from https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=33513-buenas-pra-cticas-farmacovigilancia-ame-ricas-2010-513&category_slug=documentos-8499&Itemid=270&lang=es

OPS.

(s.f.). <https://www.paho.org/es/temas/farmacovigilancia#:~:text=Mejorar%20la%20atenci%C3%B3n%20y%20la%20seguridad%20del%20paciente,medicamentos%20y%20comunicar%20los%20hallazgos%20de%20manera%20oportuna>.

Orestegui, C., & Torres, H. (2022). *Estudio de Farmacovigilancia a reacciones adversas por antibióticos debido a una inadecuada dispensación*. Estudio de Farmacovigilancia a reacciones adversas por antibióticos debido a una inadecuada dispensación. Caren Oresteguí He. Retrieved December 1, 2023, from <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/49538/Hetorreso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización Mundial de la Salud. OMS. <https://www.who.int/es>

Ortiz, R. A. (2018). *UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA “UTILIZACIÓN SEGURA DE MEDICAMENTOS EN UN SE*. Biblioteca USAC. Retrieved November 29, 2023, from http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_4201.pdf

Orueta, R., Gomez, R., & Sanchez, A. (2023, June 16). √. YouTube. Retrieved December 1, 2023, from <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-familia-semergen-40-articulo-actualizacion-medicina-familia-automedicacion-13116852>

Papel del farmacéutico comunitario. Universidad Europea.

<https://universidadeuropea.com/blog/farmacacia-comunitaria/>

personio.es. (2022). *Plan de trabajo en la empresa: ¿para qué sirve?* Personio. Retrieved November 14, 2023, from <https://www.personio.es/glosario/plan-de-trabajo/>

PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (2005, junio 29). *Decreto 2200 de 2005 - Gestor Normativo*. Función Pública. Retrieved November 21, 2023, from <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16944>

Qualtrics. (2022, May 10). Investigación cuantitativa: definición y procedimiento. Qualtrics.

Retrieved October 26, 2023, from <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/investigacion/investigacion-cuantitativa>

Ramos, G., & Olivares, G. (2010). *USO RACIONAL DE MEDICAMENTOS: UNA TAREA DE TODOS*. Ministerio de Salud. Retrieved November 10, 2023, from

<https://www.minsal.cl/portal/url/item/8da19e5eac7b8164e04001011e012993.pdf>

Reacciones Adversas a Medicamentos y la importancia de notificarlas. Ana Avedillo Salas – Farmacéutica en Zaragoza. Colegio Oficial Medicamentos Zaragoza.

<https://cofzaragoza.org/reacciones-adversas-a-medicamentos-y-la-importancia-de-notificarlas/>

REPORTE DE EVENTOS ADVERSOS DE MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL (MCE) Y MONOPOLIO DEL ESTADO (MME). Minsalud.

<https://fne.minsalud.gov.co/ReaccionesAdversas/Reporte%20eventos%20adversos%20MCE%20y%20MME%20-%20Ene-Mar%202023.pdf>

Roman, B. (2015). *Atención Farmacéutica: dispensación en la Farmacia Comunitaria desde la Farmacovigilancia*. RODERIC. Retrieved November 24, 2023, from

<https://es.scribd.com/document/372733653/Atencion-farmaceutica-Dispensacion-en-la-farmacia-comunitaria-desde-la-farmacovigilancia>

Salas, A., Pantoja, E., Romero, K., Adarme, M., & Solarte, W. (2022). *Nivel de conocimiento sobre farmacovigilancia que poseen los regentes de farmacia y auxiliares que laboran en la cadena de droguerías cruz verde*. Nivel de conocimiento sobre farmacovigilancia que

poseen los regentes de farmacia y auxiliares que laboran en la cadena de dro. Retrieved November 18, 2023, from

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/49320/Kjromeroa.pdf?sequence=1>

sanchez, M. (2021, July 14). *PROCESO DE ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS*. Página 1 | 6

1. DEFINICION Es el conjunto de actividades que realiza la institución o establecimiento farmacéutico que permit. Retrieved November 9, 2023, from

<https://www.suplimed.com.co/wp-content/uploads/2020/09/PAM-DS002-Proceso-de-Adquisicion-de-Medicamentos.pdf>

Santos, B., & Perez, I. (s.f). 2.6.1.2. *Dispensación de medicamentos de especial control* 2.6.1.2.

Dispensación de medicamentos de especial control. SEFH. Retrieved November 9, 2023, from <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap2612.pdf>

SecretariadeSaludMX. (n.d.). *Automedicación, una mala costumbre que puede tener graves consecuencias*. Gobierno de México. Retrieved November 19, 2023, from

<https://www.gob.mx/salud/articulos/automedicacion-una-mala-costumbre-que-puede-tener-graves-consecuencias>

TEVA Academia. (2022, September 21). *Los errores de dispensación más frecuentes y cómo prevenirlos*. TEVAFarmacia. Retrieved November 29, 2023, from

<https://www.tevafarmacia.es/los-errores-de-dispensacion-mas-frecuentes-y-como-prevenirlos>

Universidad CES. (2021). *Alertas sanitarias*. Universidad CES. Retrieved November 9, 2023, from <https://www.ces.edu.co/investigacion-e-innovacion/unidades-de-negocio-basadas-en-conocimiento/observatorio-colombiano-de-cannabis-medicinal/alertas-sanitarias/>

Universidad Europea. (2022, June 15). *¿Qué es una farmacia comunitaria? | Blog UE*.

Universidad Europea. Retrieved November 28, 2023, from <https://universidadeuropea.com/blog/farmarcia-comunitaria/>

Wichmann, N. (2021, September 22). . . , - YouTube. Retrieved November 28, 2023, from <https://www.buenastareas.com/ensayos/Farmacovigilancia/5121664.html>

Anexos

Versión: 01		SERVICIO FARMACEUTICO DROGERIA LA REBAJA																										
		PLANEADOR FASES PROYECTO LA REBAJA																										
		AÑO 2023																										
No.	P = Programado E = Ejecutado	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	Actividades Proyectadas	Actividades Ejecutadas	% de Cumplimiento Anual				
	ACTIVIDAD MES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre															
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	4	4	5	5	0	0	13	13	100.0%
1	Actividad 1: Buscar en fuentes bibliográficas artículos relacionados con farmacovigilancia y reacciones adversas en droguerías de bajo nivel de complejidad, construyendo una base de datos con estos artículos. Responsables: Todo el grupo colaborativo. 152004_17															1	1									1	1	100.0%
2	Actividad 2: Seleccionar y analizar por cada participante 2 artículos aplicándolos en el RAE, para de esta manera obtener su información más importante. Responsables: Todo el grupo colaborativo. 152004_17															1	1									1	1	100.0%

Gráfica No.13

Excel con actividades 1 y 2 del plan de trabajo (Agosto); Fuente. Autoría Propia.

