

**Calidad en Proceso de Dispensación de Medicamentos en la Droguería Salud de Solita,
Caquetá**

Álvarez Guayara Diego Alejandro

González Soto Álvaro Javier

Mancilla Muñoz Esneider Aníbal

Núñez Correa Natalia

Trujillo Pescador Nathalia Fernanda

Asesor

Rosendo Cabezas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)

Escuela de ciencias de la salud (ECISA)

Tecnología en Regencia De Farmacia

Diciembre 2023

**Calidad en Proceso de Dispensación de Medicamentos en la Droguería Salud de Solita,
Caquetá**

Álvarez Guayara Diego Alejandro

González Soto Álvaro Javier

Mancilla Muñoz Esneider Aníbal

Núñez Correa Natalia

Trujillo Pescador Nathalia Fernanda

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)

Escuela de ciencias de la salud (ECISA)

Tecnología en Regencia De Farmacia

Diciembre 2023

Tabla de Contenido

Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
Justificación.....	11
Objetivos	12
Planteamiento del Problema.....	13
Pregunta de Investigación	14
Marco Teórico	16
Farmacovigilancia	16
Definición y alcance de la farmacovigilancia.	16
Objetivos y beneficios de la farmacovigilancia.	16
Dispensación de Medicamentos: Procesos y Buenas Prácticas.....	18
Buenas prácticas de dispensación.....	18
Proceso de dispensación.....	18
Normativas y regulaciones que rigen la dispensación segura de medicamentos ..	19
Papel y responsabilidades del personal farmacéutico en la dispensación.	20
Gestión de inventario y control de calidad en la dispensación de medicamentos.	21
Alertas Sanitarias: Identificación y Respuesta	22
Antecedentes	27
Metodología	27
Población y muestra	29
Tipo de investigación	28

Enfoque	29
Técnicas necesarias	29
Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los usuarios	30
Análisis de los resultados	62
Conclusiones	64
Referencias	65
Apéndices.....	67

Lista de Gráficas

Gráfica 1 Cálculo del tamaño de la muestra	28
Gráfica 2 Tiempo acudido a la droguería.....	32
Gráfica 3 Satisfacción por la atención brindada.....	33
Gráfica 4 Entrega correcta de medicamentos de acuerdo con la fórmula.....	35
Gráfica 5 Entrega correcta de los medicamentos de acuerdo a la caja.....	36
Gráfica 6 Consideración de rango del precio de los medicamentos.....	38
Gráfica 7 La variedad de productos cubre sus necesidades de manera satisfactoria	39
Gráfica 8 Recomendaría la droguería Salud del municipio de Solita Caquetá	41
Gráfica 9 Entrega de medicamentos incorrectos, ya sea porque no hay, por concentración o por sustituto	42
Gráfica 10 Los medicamentos cumplen sus expectativas	44
Gráfica 11 Percepción de las instalaciones de la droguería	45
Gráfica 12 Familiaridad con los medicamentos de la droguería.....	47
Gráfica 13 Capacitación específica en dispensación de medicamentos.....	49
Gráfica 14 Seguimiento adecuado de los protocolos de seguridad al dispensar	50
Gráfica 15 Cordialidad en la droguería.....	52
Gráfica 16 Revisión de la formula médica.....	53
Gráfica 17 Revisión de la formula médica en cuanto a legibilidad.....	55
Gráfica 18 Veracidad del medicamento en cuanto a presentación y concentración	56
Gráfica 19 Veracidad de la fecha de vencimiento del medicamento	57
Gráfica 20 Veracidad de la etiqueta del encapsulado.....	59
Gráfica 21 Confirmación de la dosis, frecuencia y duración del tratamiento	60

Lista de Tablas

Tabla 1 Tiempo acudido a la droguería.....	31
Tabla 2 Satisfacción por la atención brindada.....	33
Tabla 3 Entrega correcta de medicamentos de acuerdo con la fórmula.....	34
Tabla 4 Entrega correcta de los medicamentos.....	36
Tabla 5 Consideración de rango del precio de los medicamentos.....	37
Tabla 6 La variedad de productos cubre sus necesidades de manera satisfactoria.....	39
Tabla 7 Recomendaría la droguería Salud del municipio de Solita, Caquetá.....	40
Tabla 8 Entrega de medicamentos incorrectos ya sea porque no hay, por concentración o por sustituto.....	42
Tabla 9 Los medicamentos cumplen sus expectativas.....	41
Tabla 10 Percepción de las instalaciones de la droguería.....	43
Tabla 11 Familiaridad con los medicamentos de la droguería.....	47
Tabla 12 Capacitación específica en dispensación de medicamentos.....	48
Tabla 13 Seguimiento adecuado de los protocolos de seguridad al dispensar.....	50
Tabla 14 Cordialidad en la droguería.....	50
Tabla 15 Revisión de la formula médica.....	52
Tabla 16 Revisión de la formula médica en cuanto a legibilidad.....	54
Tabla 17 Veracidad del medicamento en cuanto a presentación y concentración.....	55
Tabla 18 Veracidad de la fecha de vencimiento del medicamento.....	57
Tabla 19 Veracidad de la etiqueta del encapsulado.....	58
Tabla 20 Confirmación de la dosis, frecuencia y duración del tratamiento.....	60

Lista de Apéndices

Apéndice A: <i>Formato de encuesta para los usuarios</i>	58
Apéndice B: <i>Formato de encuesta para los regentes</i>	60

Resumen

En el segundo semestre de 2023, la Droguería Salud de Solita, Caquetá, se embarca en un proyecto de investigación para transformar su proceso de dispensación de medicamentos. El objetivo central es mejorar la seguridad y satisfacción de los clientes. Se han realizado 52 encuestas detalladas, adoptando un enfoque descriptivo y cuantitativo. La investigación busca identificar áreas de mejora, resaltar fortalezas y proponer estrategias concretas para elevar la calidad y eficiencia en la dispensación de medicamentos en un plazo de un mes.

Simultáneamente, se aborda la importancia de la farmacovigilancia y la gestión de alertas en establecimientos farmacéuticos de baja complejidad. La seguridad del paciente y la calidad en la dispensación son fundamentales, y la implementación eficaz de estas medidas contribuye a prevenir eventos adversos y fortalecer la confianza de la comunidad en los servicios farmacéuticos.

En resumen, este trabajo propone una estrategia integral para mejorar la dispensación de medicamentos en la Droguería Salud de Solita, abordando tanto aspectos internos como la farmacovigilancia, con el objetivo de fortalecer la seguridad, eficiencia y satisfacción de los clientes en la atención farmacéutica local.

Palabras clave: Dispensación de medicamentos, Mejora continua, Seguridad del paciente, Satisfacción del cliente, Farmacovigilancia

Abstract

The research project conducted in the second semester of 2023 at pharmacy health in Solita, Caquetá, focuses on enhancing the medication dispensation process. The primary objective is to improve both the safety and satisfaction of the clientele. The study employs a dual, descriptive, and quantitative approach, utilizing 50 detailed surveys and two in-depth interviews. The aim is to identify areas for improvement, highlight existing strengths, and propose specific strategies to elevate the quality and efficiency of medication dispensation within a one-month timeframe. Simultaneously, the research underscores the significance of pharmacovigilance and alert management in low-complexity pharmaceutical establishments. Prioritizing patient safety and dispensation quality, the effective implementation of these measures serves to prevent adverse events and bolster community trust in pharmaceutical services.

In summary, this work outlines a comprehensive strategy to enhance medication dispensation at pharmacy health in Solita. It addresses both internal aspects and pharmacovigilance, with the overarching goal of strengthening safety, efficiency, and customer satisfaction in local pharmaceutical care.

Keywords: Medication dispensing, Continuous improvement, Patient safety, Customer satisfaction, Pharmacovigilance.

Introducción

En el segundo semestre de 2023, la Droguería Salud de Solita, Caquetá, se embarca en un proyecto crucial para mejorar su proceso de dispensación de medicamentos, priorizando la seguridad y satisfacción de los clientes. La investigación se enfoca en identificar áreas de mejora, destacar fortalezas y proponer estrategias con el fin de elevar la calidad y eficiencia en la dispensación

La pregunta central que guía este proyecto es cómo mejorar el proceso en un mes, asegurando la seguridad y satisfacción de los clientes. Mediante la realización de 52 encuestas detalladas, adoptamos un enfoque dual, descriptivo y cuantitativo, para identificar factores que influyen en la dispensación y la seguridad del paciente.

Los hallazgos obtenidos a través de encuestas se desglosan para identificar áreas de mejora y proponer estrategias concretas. Las recomendaciones, basadas en la información recopilada, buscan asegurar la mejora continua y la plena satisfacción de los clientes. Este proyecto no solo persigue elevar la calidad del servicio, sino también reafirmar el compromiso con la salud y seguridad de la comunidad de Solita, Caquetá.

La seguridad de los pacientes y la calidad en la dispensación de medicamentos son aspectos cruciales en la atención de la salud, y los establecimientos farmacéuticos desempeñan un papel fundamental en este proceso. La farmacovigilancia eficiente y la gestión adecuada de alertas son esenciales para prevenir eventos adversos, garantizando que los pacientes reciban medicamentos seguros y eficaces. Abordar este problema contribuye a mejorar la calidad de los servicios farmacéuticos en entornos con recursos limitados, fortaleciendo la confianza de la comunidad en estos establecimientos.

Justificación

La implementación de mejoras en la Droguería Salud de Solita, Caquetá, es esencial para asegurar la seguridad de los pacientes y mejorar la calidad de la atención farmacéutica. La farmacovigilancia y la gestión eficaz de alertas son medidas cruciales que garantizan la seguridad y eficacia de los medicamentos dispensados, reduciendo así los riesgos de eventos adversos. Estas mejoras no solo tienen un impacto directo en la seguridad del paciente, sino que también refuerzan la confianza de la comunidad en los servicios farmacéuticos, potencialmente aumentando la utilización de la droguería.

En el ámbito de la atención farmacéutica, donde la seguridad del paciente es una prioridad primordial, la implementación de estas medidas es esencial para salvaguardar la salud y el bienestar de aquellos que dependen de estos servicios. La optimización del proceso de dispensación de medicamentos en la droguería es crucial por varias razones. En primer lugar, contribuye directamente a la seguridad del paciente al reducir los riesgos de errores y eventos adversos relacionados con la medicación.

Además, la mejora de la eficiencia en este proceso no solo agiliza la obtención de medicamentos, sino que también reduce los tiempos de espera, mejorando la experiencia del cliente. Este enfoque no solo fortalece la lealtad de los clientes, sino que también contribuye a la reputación positiva de la droguería en la comunidad de Solita, Caquetá.

Objetivos

Objetivo General

Perfeccionar la eficiencia y calidad en el proceso de dispensación de medicamentos para garantizar la seguridad y satisfacción de los usuarios, mediante la identificación de procedimientos a mejorar.

Objetivos Específicos

Identificar áreas específicas de mejora en el actual proceso de dispensación de medicamentos en la Droguería Salud de Solita, Caquetá.

Resaltar y aprovechar las fortalezas existentes en el proceso de dispensación para potenciar su eficiencia y calidad.

Proponer estrategias efectivas que contribuyan a garantizar la seguridad del paciente durante el proceso de dispensación de medicamentos.

Planteamiento del Problema

La dispensación de medicamentos es un aspecto crítico de la atención farmacéutica, y su calidad es esencial para garantizar la seguridad de los pacientes y la satisfacción de los clientes.

A pesar de su relevancia, existen desafíos significativos en la actualidad. El proceso de dispensación de medicamentos en la Droguería Salud se enfrenta a problemas que afectan la eficiencia y la seguridad. Los clientes a menudo experimentan tiempos de espera prolongados y dificultades para acceder a los medicamentos, lo que puede generar insatisfacción y afectar negativamente la reputación de la droguería. Además, es necesario evaluar el proceso de dispensación de medicamentos en cumplimiento con la resolución 1403 de 2007 y el decreto 780 de 2016 capítulo 10 para identificar ineficiencias y áreas de mejora que permitan el cumplimiento regulatorio y la seguridad del paciente.

El presente estudio se plantea como una respuesta a estos desafíos, con el objetivo de mejorar la eficiencia y seguridad en el proceso de dispensación de medicamentos en la Droguería Salud de Solita, Caquetá. En un plazo de 6 meses, se busca brindar un servicio de alta calidad que cumpla con las normativas, asegure la seguridad del paciente y garantice la satisfacción de los clientes. La investigación se enfocará en la evaluación y mejora de la organización del espacio, la identificación de ineficiencias y áreas de mejora, y la capacitación del personal en la dispensación segura de medicamentos, con el fin de abordar de manera efectiva los problemas actuales en el proceso de dispensación de medicamentos en la droguería.

Pregunta de Investigación

¿Cómo podemos mejorar el proceso de dispensación de medicamentos en la Droguería Salud de Solita, Caquetá, en un plazo de 6 meses, asegurando la seguridad y satisfacción de los clientes?

Soporte Académico

Seguridad del Paciente

La calidad de la dispensación de medicamentos es esencial para garantizar la seguridad de los pacientes. Errores en la dispensación, interacciones medicamentosas no detectadas o información inadecuada sobre dosis pueden tener graves consecuencias para la salud de los clientes. Por lo tanto, la mejora de la calidad en este proceso es crítica para prevenir eventos adversos.

Cumplimiento Regulatorio

Las regulaciones en el sector farmacéutico enfatizan la importancia de la calidad en la dispensación de medicamentos. Cumplir con estas regulaciones no solo es una responsabilidad legal, sino que también demuestra un compromiso con la atención segura y de alta calidad.

Confianza del Cliente

La calidad en la dispensación de medicamentos mejora la confianza de los clientes en la droguería. Cuando los pacientes tienen la seguridad de que están recibiendo medicamentos adecuados y bien dispensados, están más inclinados a regresar y recomendar la droguería a otros, lo que beneficia a la empresa.

Mejora de la Imagen de la Droguería

Una dispensación de alta calidad contribuye a la reputación positiva de la droguería en la comunidad, lo que puede atraer a más clientes y fortalecer la posición competitiva en el mercado.

Responsabilidad Ética

La calidad en la dispensación de medicamentos es una cuestión ética en la atención farmacéutica. Los profesionales de la salud tienen la responsabilidad de asegurar que los pacientes reciban los medicamentos correctos, en las dosis adecuadas y con la información necesaria.

Dada la importancia de la seguridad del paciente y la satisfacción del cliente, la justificación para mejorar la calidad en la dispensación de medicamentos en una droguería es innegable. Estas mejoras no solo benefician a la droguería en términos de su reputación y lealtad de los clientes, sino que también cumplen con principios éticos y regulatorios esenciales en el sector farmacéutico.

Marco Teórico

Farmacovigilancia

Definición y alcance de la farmacovigilancia

La farmacovigilancia es un área de la farmacología y la salud pública. Que se dedica a la detección, evaluación, comprensión y prevención de los efectos o reacciones adversas que puedan ser causadas por los medicamentos, Desde. La producción. Hasta que han sido comercializados y puestos a disposición. De la población en general.

La OMS define textualmente la Farmacovigilancia como “la ciencia y las actividades relativas a la detección, evaluación, comprensión y prevención de los efectos adversos de los medicamentos o cualquier otro problema de salud relacionado con ellos.” (Organización Mundial de la Salud Ginebra, 2004)

Objetivos y beneficios de la farmacovigilancia

Detección de Reacciones Adversas: Identificar y recopilar información sobre cualquier efecto secundario, reacción adversa o evento no deseado que ocurra después de la administración de un medicamento.

Evaluación de la Gravedad: Evaluar la gravedad de las reacciones adversas, determinando si son eventos leves, moderados o graves, y si requieren intervención médica.

Causalidad: Determinar si existe una relación causal entre el uso del medicamento y la aparición de la reacción adversa. Esto implica investigar si el medicamento fue la causa probable o si hubo otros factores involucrados.

Frecuencia: Estimar la frecuencia con la que ocurren las reacciones adversas en la población, lo que ayuda a evaluar el riesgo asociado con el medicamento.

Prevención: Identificar posibles medidas de prevención de reacciones adversas, lo que puede incluir cambios en la información del medicamento, advertencias, restricciones de uso, etc.

Comunicación de Riesgos: Informar a los profesionales de la salud y al público en general sobre los riesgos asociados con el uso de medicamentos y productos de salud, para que puedan tomar decisiones informadas.

Entidades y organismos reguladores relacionados con la farmacovigilancia

Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA): El INVIMA es la entidad encargada de regular y controlar los productos farmacéuticos, alimentos, dispositivos médicos y otros productos relacionados con la salud en Colombia. El INVIMA es responsable de la autorización, registro y control de medicamentos, así como de la recepción y análisis de reportes de reacciones adversas a medicamentos. También emite alertas sanitarias cuando se identifican riesgos para la salud pública relacionados con medicamentos.

Ministerio de Salud y Protección Social: El Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia tiene un papel importante en la formulación de políticas de salud y en la coordinación de acciones relacionadas con la farmacovigilancia. Trabaja en conjunto con el INVIMA para garantizar la seguridad y la eficacia de los medicamentos en el país.

Organismo Consultivo Nacional de Farmacovigilancia (OCNF): El OCNF es un organismo adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social y está compuesto por expertos en farmacovigilancia. Su función principal es vigilar la seguridad y eficiencia de los medicamentos que son puestos en el comercio para el uso de las personas, asesorando en la evaluación de reacciones adversas a medicamentos y en la toma de decisiones relacionadas con la seguridad de los medicamentos, protegiendo e informando no solo a los profesionales de la salud de los posibles riesgos, sino a toda la población.

Red de Farmacovigilancia de Colombia: La Red de Farmacovigilancia de Colombia es una red de instituciones y profesionales de la salud que colaboran en la recopilación, evaluación y reporte de reacciones adversas a medicamentos. Está compuesta por hospitales, clínicas y otros establecimientos de salud, así como por profesionales de la salud que participan en la farmacovigilancia, contribuye de manera activa en la transferencia e intercambio de información.

Conocimientos y experiencias en la gestión del riesgo por los PRM

Comités de Ética en Investigación: Estos comités, operan en instituciones de salud y universidades, tienen un papel importante en la revisión ética de estudios clínicos y de investigación relacionados con medicamentos. Aseguran que los estudios se realicen de manera ética y con la debida consideración de la seguridad de los pacientes.

Dispensación de Medicamentos: Procesos y Buenas Prácticas

Buenas prácticas de dispensación

Las Buenas Prácticas de Dispensación, aseguran que el medicamento correcto es entregado al usuario indicado, en la dosificación y cantidad adecuada, con instrucciones claras y en un envase que garantice la estabilidad y calidad del medicamento

Se entiende por Dispensación al acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un usuario, generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado. En este caso, el farmacéutico debe informar y orientar al usuario sobre el uso adecuado de dicho medicamento

El farmacéutico debe tomar en cuenta los siguientes criterios para la dispensación de medicamentos de venta libre y productos misceláneos:

Tener conocimiento de las normas generales para medicamentos de venta libre. • El farmacéutico debe cumplir con la norma de buenas prácticas de dispensación. • En caso de usuarios frecuentes, debe alertar al usuario sobre uso automedicado de varios fármacos.

Educar al paciente respecto al uso racional del medicamento.

Informarles respecto a los riesgos de la automedicación irresponsable

Proceso de Dispensación de Medicamentos

El proceso de dispensar medicamentos es el conjunto de actividades que se llevan a cabo en el Servicio de Farmacia con el objetivo de contribuir a recuperar la salud de los pacientes entregando los medicamentos indicados por el profesional

Dentro de esta realización adaptamos a mayoría de acciones que se llevan a cabo del personal químico farmacéutico el cual abarca la admisión de la receta, llegando al expendio de los fármacos para el usuario externo. Una adecuada realización de expendio garantiza una oportuna exploración con rectificación en equivocaciones evaluadas durante el proceso. Se diferencian 4 actividades principales durante el proceso.

Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos (BPD), se le conoce al conjunto de normas las cuales tienen como objetivo el racionalizar la utilización con los medicamentos, garantizando así la satisfacción a las necesidades requeridas de los usuarios de acuerdo con su padecimiento. El expendio de productos farmacéuticos es la actividad en el cual se proporcionar uno o más medicamentos mediante el profesional farmacéutico al usuario mayormente en modo solución al documento prescrito por el médico autorizado, en este caso la receta.

Normativas y Regulaciones que Rigen la Dispensación Segura de Medicamentos

Ley 100 de 1993.

Por la cual se crea el sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.

Decreto 780 de 2016.

Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector salud y protección social.

Resolución 1403 de 2007.

Por la cual se determina el modelo de gestión del servicio farmacéutico, se adopta el manual de condiciones esenciales y procedimientos y se dictan otras disposiciones.

Resolución 3100 de 2019.

Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el manual de inscripción de prestadores y habilitación de servicios de salud.

Papel y Responsabilidades del Personal Farmacéutico en la Dispensación

La dispensación de medicamentos es la actividad propia del personal farmacéutico, la cual se encarga de proporcionar uno o más medicamentos a un usuario, generalmente como respuesta a la presentación de una prescripción médica (receta elaborada por un profesional autorizado). En este acto el farmacéutico educa, informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado de dichos medicamentos.

Dentro de sus responsabilidades en el proceso de dispensación, el personal farmacéutico será responsable de la entrega del medicamento, explicando verbalmente al paciente el contenido de la etiqueta y de considerarlo necesario, brindar la siguiente información:

Uso y acción esperada

Instrucciones especiales para la preparación del medicamento (si es necesario)

Instrucciones especiales para su administración o utilización

Precauciones que se deben observar durante su administración

Efectos secundarios que pueden presentarse y cómo prevenirlos

Indicaciones de almacenamiento

Interacciones potenciales

Otra información específica que se requiera

Gestión de inventario y control de calidad en la dispensación de medicamentos

La gestión de inventario y control de calidad en la dispensación de medicamentos es una parte crucial de la operación de un establecimiento farmacéutico. A continuación, se detallan los aspectos clave:

Inventario de medicamentos: Esto implica llevar un registro actualizado de todos los medicamentos disponibles en el establecimiento. Esto incluye información como el nombre del medicamento, número de lote, fecha de vencimiento, cantidad en stock y ubicación física en la farmacia.

Control de calidad: Asegurarse de que los medicamentos almacenados cumplan con los estándares de calidad es esencial. Esto implica verificar que los medicamentos no estén dañados, que sus envases estén sellados y en buen estado, y que se almacenen a la temperatura adecuada, especialmente para medicamentos sensibles al calor.

Rotación de inventario: Para garantizar que los medicamentos no caduquen antes de ser dispensados, es importante seguir un sistema de "primer en entrar, primer en salir" (PEPS). Esto significa que los medicamentos más antiguos se dispensan primero para evitar desperdicios.

Control de estupefacientes y psicotrópicos: En muchos países, los medicamentos controlados como los estupefacientes y psicotrópicos tienen regulaciones especiales de manejo y registro. Es importante cumplir estrictamente con estas regulaciones para evitar problemas legales y garantizar la seguridad de los pacientes.

Alertas Sanitarias: Identificación y Respuesta

Las alertas sanitarias son comunicaciones emitidas por las autoridades de salud o reguladoras para informar a profesionales de la salud y al público en general sobre riesgos o problemas relacionados con medicamentos, dispositivos médicos, alimentos u otros productos que puedan afectar la salud pública. La identificación y respuesta adecuada a estas alertas son fundamentales para garantizar la seguridad de los pacientes y la salud pública en general.

Identificación de Alertas Sanitarias

Fuentes de Información: Las alertas sanitarias pueden provenir de diversas fuentes, como agencias reguladoras de salud, instituciones de investigación médica, fabricantes de productos sanitarios, hospitales, farmacias y profesionales de la salud. Es importante estar conectado a fuentes confiables de información para estar al tanto de las últimas alertas.

Monitoreo Constante: Los establecimientos de salud deben mantener un sistema de monitoreo constante para detectar alertas sanitarias. Esto incluye seguir sitios web oficiales de agencias de salud, suscribirse a boletines informativos y mantenerse en contacto con representantes de la industria y otras instituciones de salud.

Revisión de Literatura Científica: La revisión de la literatura científica y médica también es importante para identificar nuevas investigaciones que puedan generar alertas sanitarias. Los estudios clínicos, informes de eventos adversos y revisiones sistemáticas pueden proporcionar información valiosa.

Respuesta a Alertas Sanitarias

Evaluación de Riesgos: Cuando se identifica una alerta sanitaria, el primer paso es realizar una evaluación de riesgos. Esto implica determinar la gravedad y el alcance del problema y cómo puede afectar a los pacientes y a la salud pública en general.

Comunicación: Es crucial comunicar la alerta de manera efectiva a todos los profesionales de la salud involucrados, así como al público cuando sea necesario. La comunicación debe ser clara y precisa, proporcionando información sobre los riesgos y las medidas que deben tomarse.

Suspensión o Retiro: Dependiendo de la gravedad de la alerta, puede ser necesario suspender la dispensación o el uso del producto afectado. En casos más severos, podría requerirse el retiro del mercado del producto.

Reemplazo y Alternativas: Si es posible, se deben buscar alternativas seguras para el producto afectado y proporcionar orientación sobre su uso.

Notificación a las Autoridades: La alerta debe notificarse a las autoridades sanitarias competentes para que tomen medidas regulatorias, como investigaciones adicionales o cambios en las etiquetas y aprobaciones de productos.

Seguimiento y Evaluación: Después de la respuesta inicial, se debe realizar un seguimiento continuo para evaluar la efectividad de las medidas tomadas y para garantizar que se resuelva el problema de manera adecuada.

La identificación y respuesta eficiente a alertas sanitarias son esenciales para garantizar la seguridad de los pacientes y la integridad de los productos sanitarios. La cooperación entre los profesionales de la salud, las autoridades reguladoras y la industria es fundamental para abordar de manera efectiva cualquier problema de seguridad en el ámbito de la salud.

Definición y tipos de alertas sanitarias relacionadas con medicamentos.

Definición: Las alertas sanitarias son comunicaciones emitidas por las autoridades sanitarias o reguladoras para informar a los profesionales de la salud y al público en general sobre riesgos o problemas relacionados con medicamentos. Estas alertas pueden estar relacionadas con

efectos secundarios inesperados, retiradas de medicamentos del mercado, cambios en la dosificación, problemas de calidad, entre otros.

Tipos de alertas sanitarias: Las alertas sanitarias pueden ser de varios tipos:

Retirada del mercado: Cuando un medicamento se retira del mercado debido a problemas de seguridad o calidad.

Alerta de seguridad: Se emite cuando se descubre un riesgo no anticipado asociado con un medicamento, como efectos secundarios graves o interacciones peligrosas.

Actualización de etiqueta: Cambios en la información de prescripción y uso de un medicamento para reflejar nuevos datos de seguridad o eficacia.

Restricciones de uso: Se establecen limitaciones en la prescripción o uso de un medicamento debido a riesgos conocidos.

Comunicado de calidad: Relacionado con problemas en la fabricación o calidad de un medicamento que podrían afectar su seguridad o eficacia.

Procedimientos de identificación y reporte de alertas sanitarias.

Identificación: Los establecimientos farmacéuticos deben estar atentos a las alertas sanitarias mediante la suscripción a boletines de agencias reguladoras de salud, seguimiento de sitios web oficiales y estar en contacto con proveedores y mayoristas que puedan proporcionar información sobre alertas relacionadas con medicamentos.

Reporte: Si se identifica una alerta sanitaria, se debe informar de inmediato a las autoridades sanitarias competentes y tomar las medidas adecuadas. Esto puede incluir la suspensión de la dispensación de medicamentos afectados, la notificación a los pacientes y la devolución de inventario si es necesario.

Antecedentes

La farmacovigilancia, la dispensación segura de medicamentos y la respuesta efectiva a alertas sanitarias son componentes cruciales en la gestión de la seguridad de los pacientes y la integridad de la atención farmacéutica en todo el mundo. En un contexto de atención médica en constante evolución, es fundamental comprender la evolución histórica y las regulaciones actuales que rodean estos aspectos, especialmente en el ámbito de los establecimientos farmacéuticos de baja complejidad.

Historia y Evolución de la Farmacovigilancia

La farmacovigilancia tiene sus raíces en desafiantes episodios históricos relacionados con la seguridad de los medicamentos. Uno de los eventos más emblemáticos que marcó el inicio de la farmacovigilancia fue el desastre de la talidomida en la década de 1960. La comercialización de la talidomida, un sedante y antiemético, resultó en malformaciones congénitas en recién nacidos. Este trágico evento condujo a una conciencia global sobre la importancia de la vigilancia de la seguridad de los medicamentos.

A raíz de casos como este, se establecieron programas de farmacovigilancia en todo el mundo, y la Organización Mundial de la Salud (OMS) creó el Programa Internacional de Farmacovigilancia (PIF) en 1968. El PIF desempeñó un papel crucial en la estandarización de la notificación de eventos adversos, la recopilación de datos y la evaluación de la seguridad de los medicamentos a nivel internacional.

Regulación Farmacéutica y Dispensación Segura

La regulación farmacéutica es esencial para garantizar la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos. Los establecimientos farmacéuticos, incluidos aquellos de baja complejidad, deben cumplir con regulaciones específicas que varían según el país. Estas regulaciones abordan

aspectos como la capacitación del personal farmacéutico, la gestión del inventario, la dispensación segura y la documentación adecuada.

En los últimos años, la tecnología ha desempeñado un papel creciente en la dispensación segura de medicamentos. Los sistemas de gestión de farmacias y la automatización han mejorado la precisión y reducido los errores de dispensación, lo que es especialmente relevante para establecimientos de baja complejidad que pueden tener recursos limitados.

Alertas Sanitarias y Seguridad del Paciente

Las alertas sanitarias relacionadas con medicamentos son comunicaciones cruciales emitidas por agencias reguladoras de salud para informar sobre riesgos o problemas de seguridad asociados con productos farmacéuticos. Estas alertas pueden incluir retiradas de productos, actualizaciones de etiquetas, restricciones de uso y comunicados de calidad. Eventos como el retiro del mercado del medicamento Vioxx en 2004 debido a preocupaciones cardiovasculares resaltan la importancia de una respuesta efectiva a estas alertas.

La seguridad del paciente es el objetivo principal de la respuesta a las alertas sanitarias, y la notificación rápida, la evaluación de riesgos y la comunicación clara son esenciales para proteger a los pacientes y la salud pública.

Conclusiones de la Sección de Antecedentes

El conocimiento de los antecedentes históricos y las regulaciones actuales en farmacovigilancia, dispensación segura y respuesta a alertas sanitarias sienta las bases para el estudio propuesto. En un entorno de atención médica en constante cambio, es esencial abordar estos aspectos de manera eficiente para garantizar la seguridad y la calidad de la atención farmacéutica en los establecimientos de baja complejidad y, en última instancia, para proteger la salud de los pacientes y la comunidad en general.

Metodología

Población y Muestra

Población

La Población de una investigación son todos los posibles elementos como objetos, organismos o personas definidas para un proyecto. (Toledo, N. 2013).

La población objetivo de este proyecto es la comunidad que utiliza los servicios de dispensación de la Droguería Salud de Solita, Caquetá, se elegirá esta población teniendo en cuenta el promedio de los clientes atendidos durante un mes del segundo semestre del año 2023. Esto incluye a todos los clientes que se les dispensa medicamentos en la droguería en ese período los cuales son en promedio 57 clientes y la población de trabajadores sería los 2 regentes que atienden la droguería. La población es relativamente pequeña teniendo en cuenta que solamente estamos trabajando con el proceso de dispensación y no con el de venta de medicamentos, este grupo reducido nos permite tener una orientación más específica sobre qué errores se pueden estar cometiendo a la hora de dispensar y cumplir con nuestro objetivo de cómo mejorar este proceso de dispensación

Muestra

La muestra la definimos como un subgrupo de la población. (Toledo, N. 2013).

Ya definimos el total de la población de los usuarios el cual es 57 usuarios, ahora vamos a calcular la muestra de esa población con la ayuda de una calculadora virtual de muestra estadística, la cual la podemos encontrar en el siguiente enlace:

<https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

La calculadora virtual la configuramos con:

Nivel de confianza = 95%

Margen de error = 5%

Tamaño de la población = 57 usuarios

Gráfico 1

Cálculo del tamaño de la muestra



Calcula el tamaño de tu muestra

Tamaño de la población ⓘ: 57

Nivel de confianza (%) ⓘ: 95

Margen de error (%) ⓘ: 5

Tamaño de la muestra

50

Fuente: <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

En cuanto a los trabajadores de la droguería utilizaremos toda la población como muestra ya que apenas son 2 regentes los que laboran allí, entonces tenemos que nuestra muestra en total son 52 personas.

Tipo de investigación

Basados en el objetivo general “Mejorar la eficiencia y seguridad en la dispensación de medicamentos en la Droguería Salud de Solita, Caquetá, en un plazo de 6 meses, con el fin de brindar un servicio de alta calidad, seguridad del paciente y garantizar la satisfacción de los clientes.”, la investigación que se lleva a cabo es la descriptiva, en la que se suministrará una

comprensión detallada de cómo se lleva a cabo el proceso de dispensación en la droguería Salud de Solita Caquetá, bajo un estudio de caracterización, de manera detallada de los diferentes aspectos al del proceso de dispensación de medicamentos, esta descripción meticulosa resulta esencial para detectar áreas susceptibles de mejora, ineficiencias y posibles riesgos para la seguridad del paciente. (R Hernández Sampieri, 2018)

Para ello se determinara si se da el cumplimiento a los criterios y lineamientos conforme a lo establecido en la Resolución 1403 de 2007, en la que se establece que esta es una entrega de medicamentos a un usuario, que debe ser realizada por Químico Farmacéutico, Tecnólogo en Regencia de Farmacia, Director de Droguería, Farmacéutico Licenciado, Expendedor de Drogas y Auxiliar en Servicios Farmacéuticos, cumpliendo los pasos como el recibo de la formula, la verificación de la misma, la entrega total, la información de almacenamiento, dosificación, administración, interacciones, y las advertencias necesarias sobre posibles eventos adversos, PRM, PRUM y la importancia del cumplimiento de los pasos informados anteriormente. (Ministerio de Salud y protección Social, 2007)

Enfoque

Por otra parte, se propone un estudio Cuantitativo en el que recopilen datos numéricos con los que se obtenga información de opiniones, experiencia, vivencia, y comportamientos frente a las reacciones de los medicamentos, la atención y los procesos recibidos dentro de la Droguería La salud de Solita Caquetá. (Álvarez, 2011)

Dentro del enfoque cuantitativo, se producen datos en forma de números y medidas que pueden cuantificarse, estos datos se adquieren a través de métodos como encuestas, cuestionarios, pruebas, mediciones y otros dispositivos de recopilación de información. Luego, se someten a análisis estadísticos y procedimientos matemáticos con el fin de identificar patrones, relaciones,

tendencias y asociaciones. Este proceso capacita para formular conclusiones respaldadas por datos numéricos y evidencia objetiva. (Álvarez, 2011).

Técnicas Necesarias

Dado que estamos trabajando con un enfoque de investigación cuantitativo de tipo descriptivo, se requerirán técnicas de recolección de datos cuantitativos, por lo tanto, la técnica de recolección de datos que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta. Se presentó un cuestionario de preguntas cerradas para el personal encargado de dispensar y para los clientes que acuden a la Droguería La Salud de Solita Caquetá, con las que se obtuvieron datos cuantitativos sobre aspectos como el tiempo de espera, satisfacción del cliente y la calidad de la atención, a través de preguntas estructuradas de opción múltiple para medir estos aspectos de manera numérica o porcentual.

Hernández, Fernández y Baptista (2006, p.310) definen la encuesta como el instrumento más utilizado para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto a uno a más variables a medir.

Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los usuarios

Tabla 1

Tiempo acudido a la droguería

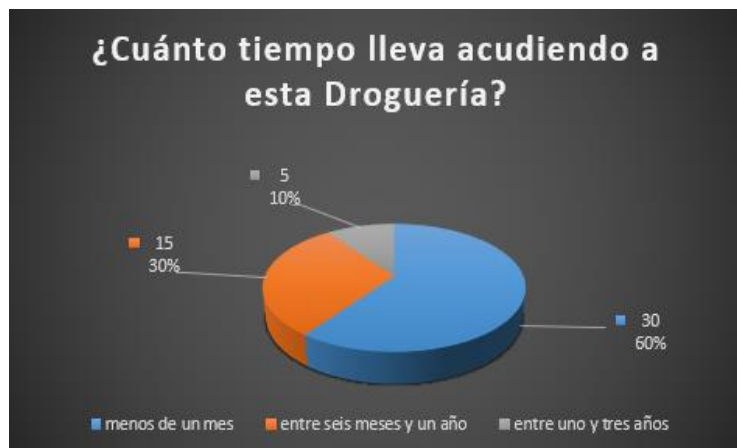
¿Cuánto tiempo lleva acudiendo a esta droguería?					
Variables	Frecuencia absoluta			Frecuencia relativa	
	FI	FI acum	Fracción	Decimal	%
Menos de un mes	30	30	30/50	0.60	60%
Entre seis meses y un año	15	45	15/50	0.30	30%
Entre uno y tres años	5	50	5/50	0.10	10%
total	50	50	50/50	1,00	100%

Nota. En esta tabla muestra el tiempo que lleva una persona acudiendo a la farmacia. **Fuente:**

Autoría propia.

Gráfico 2

Tiempo acudido a la droguería



Fuente: Autoría propia

En esta gráfica podemos observar que el 60% de las personas, es decir, 30 usuarios, mencionan que han comenzado a utilizar la droguería en los últimos treinta días. Esto sugiere un reciente aumento en los usuarios de la droguería. Sin embargo, el 30% de las personas encuestadas, es decir, 15 usuarios indican haber sido clientes de la farmacia durante un período que oscila entre seis meses y un año, un pequeño grupo de 5 personas que representan el 10 % manifestaron que llevan acudiendo entre uno y tres años a la farmacia, de lo que se puede inferir, que, el paciente se le ha brindado la confianza y seguridad necesaria para seguir acudiendo a los servicios que ofrece la droguería.

Tabla 2*Satisfacción por la atención brindada*

¿cuál es su grado de satisfacción frente a la atención brindada por el regente de farmacia?					
Variables	Frecuencia absoluta		Frecuencia relativa		
	FI	FI acum	Fracción	Decimal	%
Muy satisfecho	40	40	40/50	0.80	80%
Indiferente	8	48	8/50	0.16	16%
Insatisfecho	2	50	2/50	0.4	4%
Total	50	50	50/50	1,00	100%

Esta tabla muestra la satisfacción del cliente en la atención. **Fuente:** Autoría propia.

Gráfica 3*Satisfacción por la atención brindada*

Fuente: Autoría propia

En esta gráfica podemos observar que el 80% de los usuarios, es decir, 40 personas se muestran muy satisfechos con la atención brindada por el Regente de Farmacia. Estos resultados indican que la figura clave del Regente ha logrado generar un impacto positivo. Sin embargo, también se puede observar que un grupo reducido de 8 usuarios que representan el 16% de la muestra se sienten indiferentes y un número limitado de 2 usuarios que representan el 4% de la muestra, están insatisfechos, expresaron que no se sienten cómodos con la atención proporcionada por el Regente de Farmacia. Abordar estas respuestas críticas se vuelve crucial para comprender las áreas específicas de preocupación.

Tabla 3

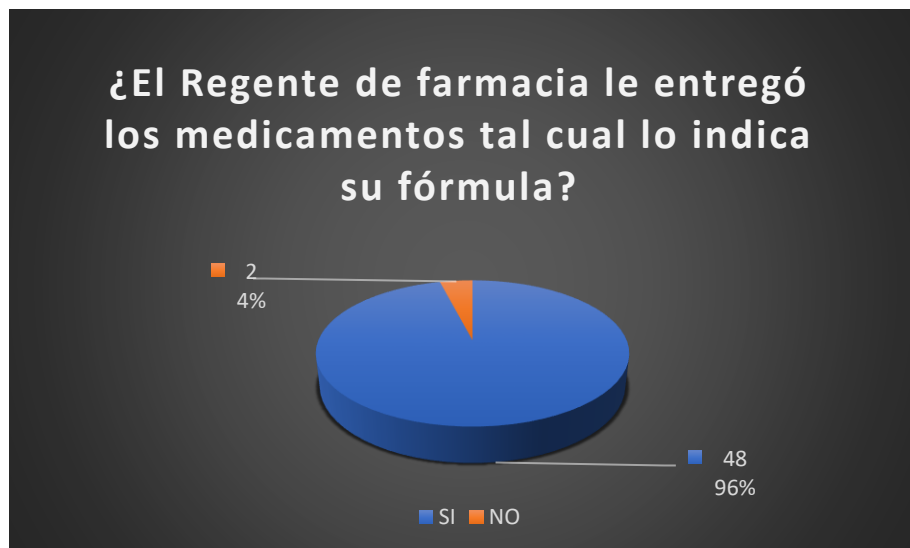
Entrega correcta de medicamentos de acuerdo con la fórmula

¿El Regente de farmacia le entregó los medicamentos tal cual lo indica su fórmula?, ¿la verificó?					
Variables	Frecuencia absoluta			Frecuencia relativa	
	FI	FI acum	Fracción	Decimal	%
Si	48	48	48/50	0.96	96%
No	2	50	2/50	0.4	4%
Total	50	50	50/50	1,00	100%

Esta tabla muestra la entrega correcta de los medicamentos como indica la fórmula por parte del Regente a los usuarios. **Fuente:** Autoría propia.

Gráfico 4

Entrega correcta de medicamentos de acuerdo con la fórmula



Fuente: Autoría propia

En esta gráfica podemos observar que el 96% de los usuarios, es decir, 48 personas afirman que el regente le entregó los medicamentos de acuerdo a la fórmula, lo que indica que en esa parte se está realizando un buen trabajo de dispensación, por otro lado el 4 % restante, es decir tan solo dos personas dicen que han recibido medicamentos que no son acorde a la fórmula médica, lo que puede llevar a un PRM, o no llevar un tratamiento farmacoterapéutico adecuado.

Tabla 4

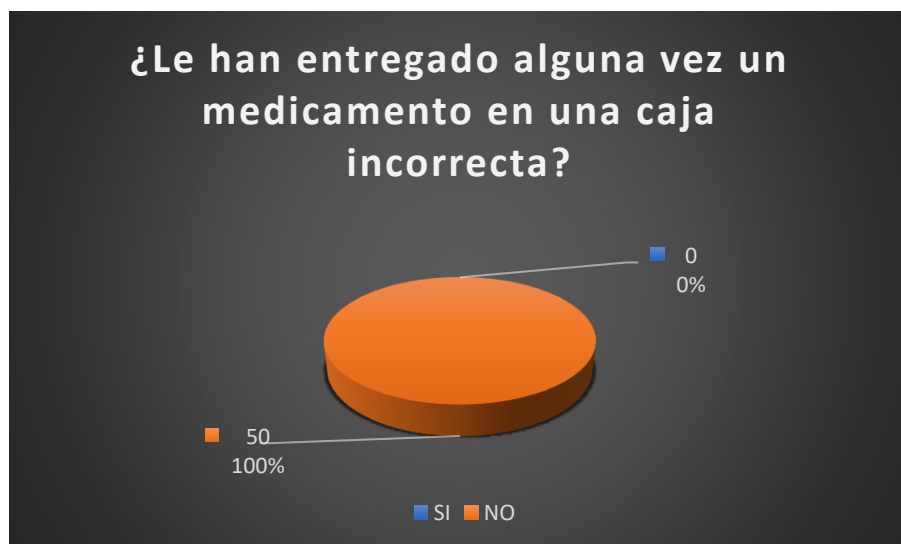
Entrega correcta de los medicamentos de acuerdo a la caja

¿Le han entregado alguna vez un medicamento en una caja incorrecta?					
Variables	Frecuencia absoluta		Frecuencia relativa		
	FI	FI acum	Fracción	Decimal	%
Si	0	0	0/50	0.0	0%
No	50	50	50/50	0.100	100%
Total	50	50	50/50	1,00	100%

Esta tabla muestra la experiencia de los usuarios con respecto a la entrega de medicamentos en cajas incorrectas. **Fuente:** Autoría propia.

Gráfico 5

Entrega correcta de los medicamentos de acuerdo a la caja



Fuente: Autoría propia

En esta gráfica podemos observar que el 100% de los usuarios encuestados, es decir, 50 personas, manifestaron que, no le han entregado alguna vez un medicamento en una caja incorrecta, lo cual indica, que la mayoría de los usuarios perciben un servicio confiable en cuanto a la entrega de medicamentos verificados.

Tabla 5

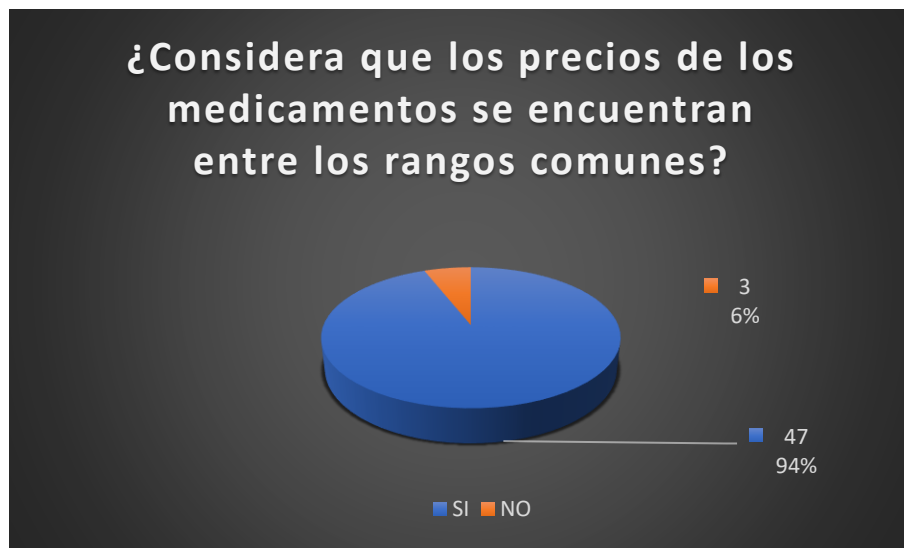
Consideración de rango del precio de los medicamentos

¿Considera que los precios de los medicamentos se encuentran entre los rangos comunes?					
Variables	Frecuencia absoluta			Frecuencia relativa	
	FI	FI acum	Fracción	Decimal	%
Si	47	47	47/50	0.94	94%
No	3	50	3/50	0.6	6%
Total	50	50	50/50	1,00	100%

Esta tabla muestra la consideración que tienen los usuarios sobre el rango de los precios de los medicamentos de la droguería. **Fuente:** Autoría propia.

Gráfico 6

Consideración de rango del precio de los medicamentos



Fuente: Autoría propia

En esta gráfica podemos observar que el 94% de las personas, es decir, 47 usuarios, respondieron que SI consideran que los precios de los medicamentos en la Droguería Salud se encuentran dentro de los rangos comunes.

Sin embargo, el 6%, es decir, 3 usuarios, respondieron que, No consideran que los precios estén dentro de los rangos comunes. Estas percepciones nos dan a entender que en general los usuarios se sienten a gusto con precios que maneja la droguería de acuerdo a los productos ofrecidos.

Tabla 6

La variedad de productos cubre sus necesidades de manera satisfactoria

¿La variedad de productos disponibles en la droguería cubre sus necesidades de manera satisfactoria?					
Variables	Frecuencia absoluta		Frecuencia relativa		
	FI	FI acum	Fracción	Decimal	%
Muy satisfecho	40	40	40/50	0.80	80%
Indiferente	7	47	7/50	0.14	14%
Insatisfecho	3	50	3/50	0.6	6%
Total	50	50	50/50	1,00	100%

Esta tabla muestra la satisfacción de los usuarios frente a la variedad de productos disponibles en la droguería. **Fuente:** Autoría propia.

Gráfico 7

La variedad de productos cubre sus necesidades de manera satisfactoria



Fuente: Autoría propia

En esta gráfica podemos observar que el 80% de los usuarios, es decir, 40 personas se muestran muy satisfechos con la variedad de productos disponibles en la Droguería Salud de Solita Caquetá. Esto indica que la variedad de productos que se ofrecen en la droguería cubre todas sus necesidades, Sin embargo, también se puede observar que hay un porcentaje significativo de usuarios, 7 personas que representan el 14% de la muestra se sienten indiferentes y un pequeño grupo de 3 personas que representan el 6% de la muestra están insatisfechos. En general nos damos cuenta que tenemos gran variedad de productos que cubren la mayoría de las necesidades de los usuarios, sin embargo, hay que seguir trabajando para alcanzar esos medicamentos que en ocasiones son difíciles de adquirir.

Tabla 7

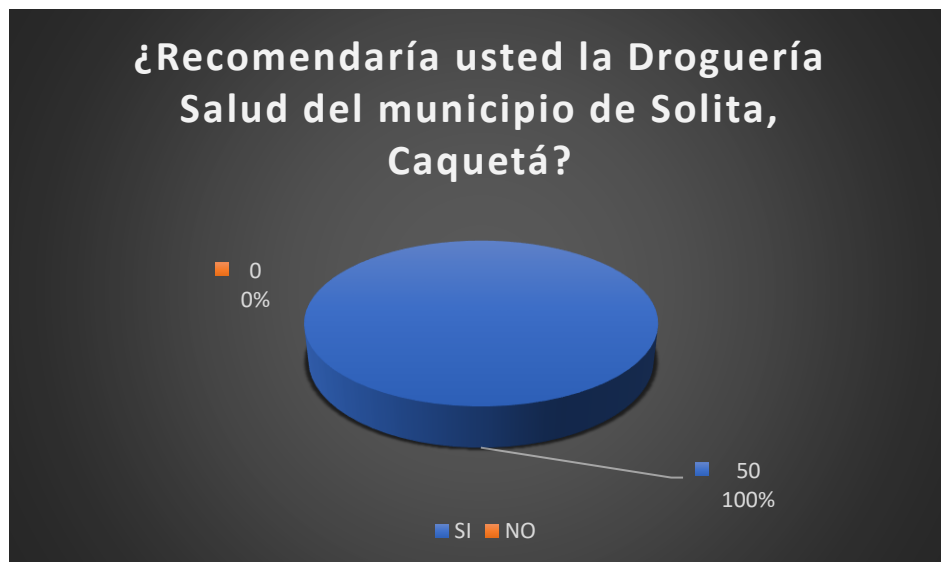
Recomendaría la droguería Salud del Municipio de Solita, Caquetá

¿Recomendaría usted la droguería Salud del Municipio de Solita, Caquetá?					
Variables	Frecuencia absoluta		Frecuencia relativa		
	FI	FI acum	Fracción	Decimal	%
Si	50	50	50/50	1.0	100%
No	0	50	0/50	0.0	0%
Total	50	50	50/50	1,00	100%

Esta tabla muestra la percepción de los usuarios si recomendarían la droguería. **Fuente:** Autoría propia.

Gráfico 8

Recomendaría la droguería Salud del municipio de Solita, Caquetá



Fuente: Autoría propia

En esta gráfica podemos observar que el 100% de los usuarios encuestados, es decir, 50 personas, manifestaron que, si recomendarían con otras personas la droguería Salud, lo cual indica, que se ofrece un servicio farmacéutico de confianza y calidad. Esto es un aspecto muy positivo para nosotros, ya que nos ayuda a crecer y llegar con calidad y responsabilidad a muchos mas usuarios, que han depositado su confianza en nosotros.

Tabla 8

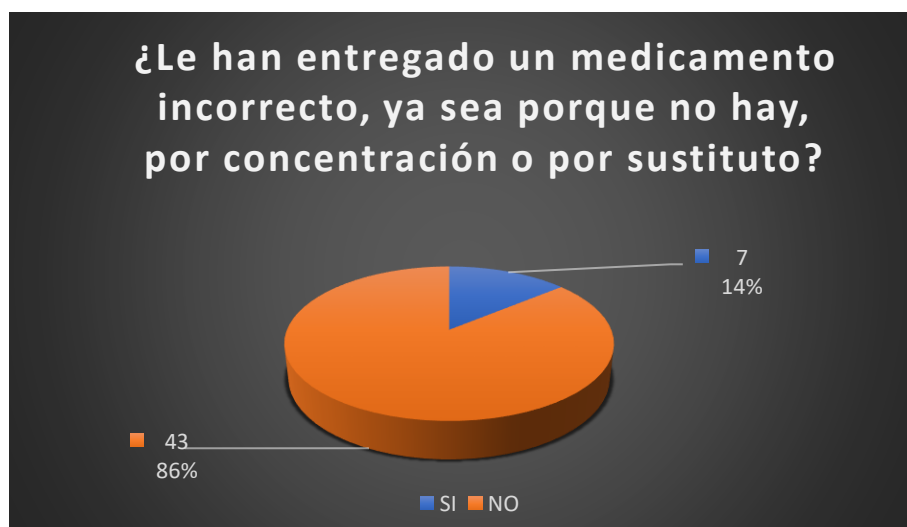
Entrega de medicamentos incorrectos, ya sea porque no hay, por concentración o por sustituto

¿Le han entregado un medicamento incorrecto, ya sea porque no hay, por concentración o por sustituto?					
Variables	Frecuencia absoluta			Frecuencia relativa	
	FI	FI acum	Fracción	Decimal	%
Si	7	7	7/50	0.14	14%
No	43	50	43/50	0.86	86%
Total	50	50	50/50	1,00	100%

Esta tabla muestra la entrega de medicamentos incorrectos a los usuarios ya sea debido a la falta de medicamento, por concentración o por sustituto. **fuentes:** Autoría propia.

Gráfico 9

Entrega de medicamentos incorrectos, ya sea porque no hay, por concentración o por sustituto



Fuente: Autoría propia

En esta gráfica podemos observar que el 86% de las personas, es decir, 43 usuarios, respondieron que NO se les ha entregado un medicamento incorrecto, lo cual, es muy importante porque ratifica el buen servicio farmacológico.

Sin embargo, el 14%, es decir, 7 usuarios, respondieron que, si se les ha entregado un medicamento diferente, esto indica, que quizá el regente le ofreció a paciente un medicamento con nombre comercial diferente, pero con su mismo principio activo. Tendríamos que mirar si efectivamente es así, o definitivamente existieron errores en la dispensación de medicamentos con aquellos pacientes.

Tabla 9

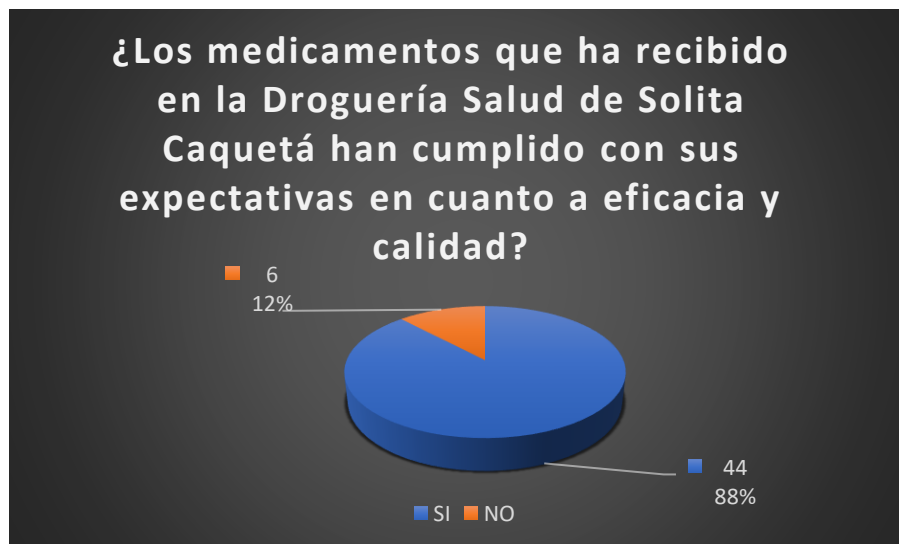
Los medicamentos cumplen sus expectativas

¿Los medicamentos que ha recibido en la droguería Salud de Solita Caquetá han cumplido con sus expectativas en cuanto a eficacia y calidad?					
Variables	Frecuencia absoluta		Frecuencia relativa		
	FI	FI acum	Fracción	Decimal	%
Si	44	44	44/50	0.88	88%
No	6	50	6/50	0.12	12%
Total	50	50	50/50	1,00	100%

Esta tabla muestra si los medicamentos adquiridos en la droguería han cumplido con las expectativas de los usuarios. **Fuente:** Autoría propia.

Gráfico 10

Los medicamentos cumplen sus expectativas



Fuente: Autoría propia

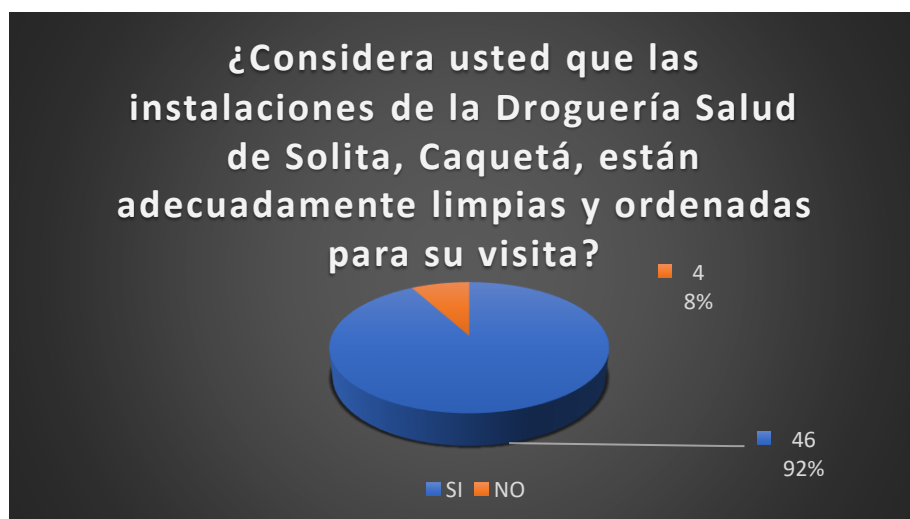
En esta gráfica podemos observar que el 88% de las personas, es decir, 44 usuarios respondieron que los medicamentos que adquirieron en la Droguería Salud de Solita Caquetá cumplieron con sus expectativas en cuanto a eficacia y calidad.

Sin embargo, el 12% es decir, 6 usuarios respondieron que los medicamentos que recibieron no cumplieron con sus expectativas, esto sugiere la importancia de abordar las preocupaciones planteadas de los usuarios insatisfechos para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Tabla 10*Percepción de las instalaciones de la droguería*

¿Considera usted que las instalaciones de la Droguería Salud de Solita, Caquetá, están adecuadamente limpias y ordenadas para su visita?					
Variables	Frecuencia absoluta		Frecuencia relativa		
	FI	FI acum	Fracción	Decimal	%
Si	46	46	46/50	0.92	92%
No	4	50	4/50	0.8	8%
Total	50	50	50/50	1,00	100%

Esta tabla muestra la percepción de los usuarios sobre las instalaciones de la droguería. **Fuente:** Autoría propia.

Gráfico 11*Percepción de las instalaciones de la droguería***Fuente:** Autoría propia

En esta gráfica podemos observar que el 92% de los usuarios, es decir, 46 personas manifestaron que las instalaciones de la droguería están adecuadamente limpias y ordenadas para su visita, lo cual indica que, los regentes de farmacia han mantenido un estándar de limpieza y orden que ha sido satisfactorio para la mayoría de los clientes.

Sin embargo, un 8% que equivale 4 usuarios, indicaron que no consideran las instalaciones de la droguería adecuadamente limpias y ordenadas para su visita, esto sugiere identificar posibles áreas de mejora en cuanto a la limpieza y el orden en ciertas áreas de la droguería para garantizar que todas las instalaciones cumplan con los estándares.

Resultados Obtenidos de las Encuestas Realizadas a los Regentes

Tabla 11

Familiaridad con los medicamentos de la Droguería

Variables	Frecuencia absoluta			Frecuencia relativa		
	FI	FI acum	Fracción	Decimal	%	
	Si	1	1	1/2	0.5	50%
No	1	2	1/2	0.5	50%	
Total	2	2	2/2	1,00	100%	

Esta tabla muestra la familiaridad del personal sobre los medicamentos que se dispensan en la droguería. **Fuente:** Autoría propia.

Gráfica 12

Familiaridad con los medicamentos de la droguería



Fuente: Autoría propia

En esta gráfica podemos observar que el regente de farmacia número 1 que representa el 50% de la muestra, no está familiarizado con los medicamentos y/o productos que se dispensan en la droguería, mientras que el regente de farmacia numero 2 sí. Estos nos llevan a entender que tal vez el regente numero 1 no lleva el tiempo suficiente en la droguería.

Tabla 12

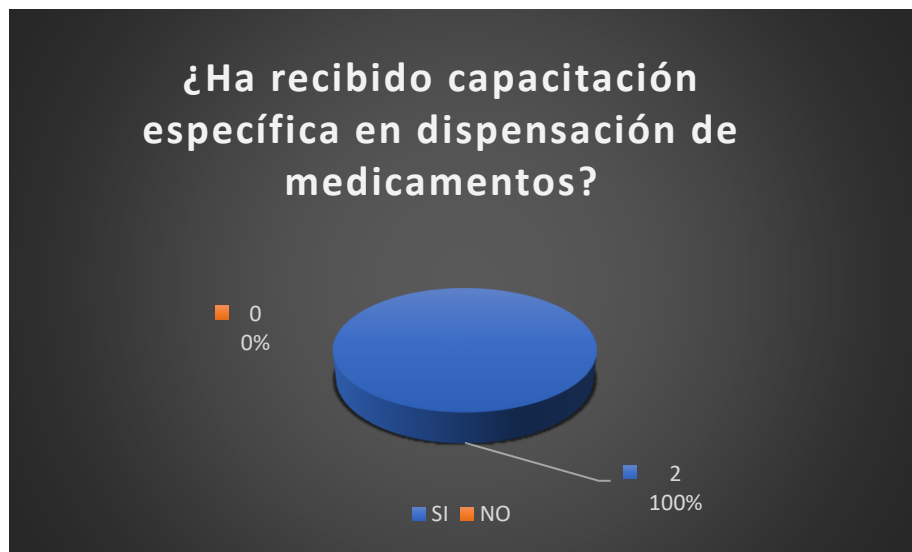
Capacitación específica en dispensación de medicamentos

¿Ha recibido capacitación específica en dispensación de medicamentos?					
Variables	Frecuencia absoluta		Frecuencia relativa		
	FI	FI acum	Fracción	Decimal	%
Si	2	2	2/2	1.0	100%
No	0	2	0/2	0.0	0%
Total	2	2	2/2	1,00	100%

La tabla muestra si el personal ha recibido capacitación específica en el proceso de dispensación de medicamentos. **Fuente:** Autoría propia.

Gráfica 13

Capacitación específica en dispensación de medicamentos



Fuente: Autoría propia

En esta gráfica podemos observar que ambos regentes afirman haber recibido capacitación específica sobre la dispensación de medicamentos.

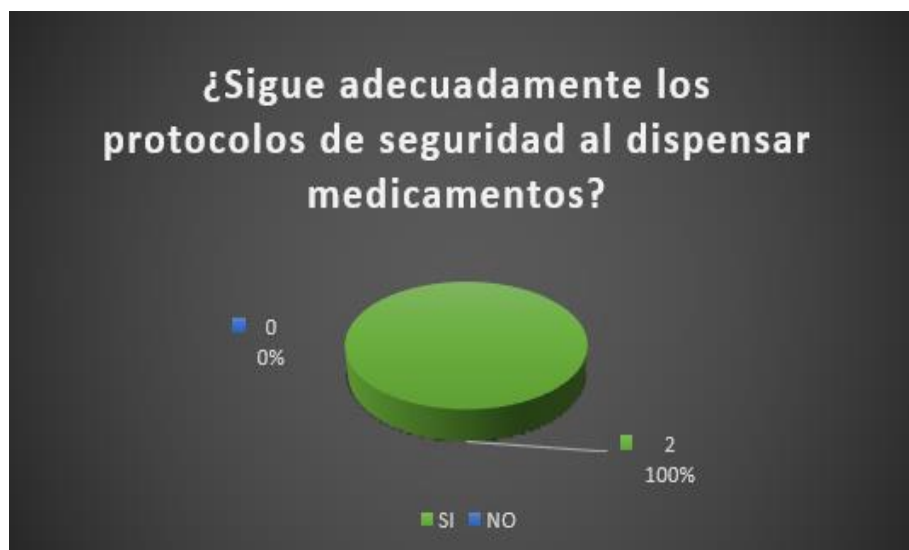
Esto es muy importante ya que las capacitaciones son muy fundamentales antes de ejercer cualquier cargo, esto puede ayudar a las personas a desempeñarse mucho mejor en sus funciones, de manera segura y efectiva. Por este lado vemos que no tenemos ningún inconveniente.

Tabla 13*Seguimiento adecuado de los protocolos de seguridad al dispensar*

¿Sigue adecuadamente los protocolos de seguridad al dispensar medicamentos?					
Variables	Frecuencia absoluta		Frecuencia relativa		
	FI	FI acum	Fracción	Decimal	%
Si	2	2	2/2	1.0	100%
No	0	2	0/2	0.0	0%
Total	2	2	2/2	1,00	100%

La tabla muestra el seguimiento adecuado de medidas de seguridad por parte de los trabajadores.

Fuente: Autoría propia.

Gráfica 14*Seguimiento adecuado de los protocolos de seguridad al dispensar*

Fuente: Autoría propia

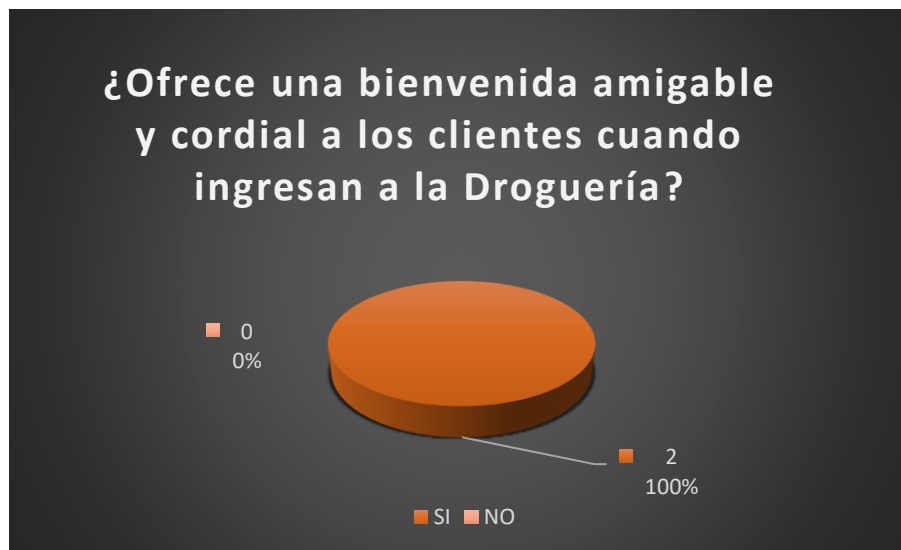
En esta gráfica podemos observar que el 100% de los encuestados es decir los 2 regentes de farmacia de la droguería salud, afirman que siguen adecuadamente los protocolos de seguridad al dispensar los medicamentos, esta es una práctica muy valiosa, ya que permite que los funcionarios realicen las actividades de la mejor manera basándose en cada uno de los documentos que tiene la empresa en este caso los protocolos de seguridad que se deben de seguir al dispensar medicamentos.

Tabla 14

Cordialidad en la Droguería

¿Ofrece una bienvenida amigable y cordial a los clientes cuando ingresan a la farmacia?					
Variables	Frecuencia absoluta		Frecuencia relativa		
	FI	FI acum	Fracción	Decimal	%
Si	2	2	2/2	1.0	100%
No	0	2	0/2	0.0	0%
Total	2	2	2/2	1,00	100%

Esta tabla muestra la percepción de los trabajadores sobre la bienvenida que se brinda a los clientes al ingresar a la droguería. **Fuente:** Autoría propia.

Gráfica 15*Cordialidad en la Droguería*

Fuente: Autoría propia

En esta gráfica podemos observar ambos regentes afirman que cada vez que que ingresa un cliente a la droguería ellos le dan una bienvenida amigable y cordial, esto es fundamental en un cargo el cual requiere atención al cliente ya que esto permite que haya una conexión entre la persona que dispensa y el usuario, promoviendo así la buena comunicación y confianza entre ambos.

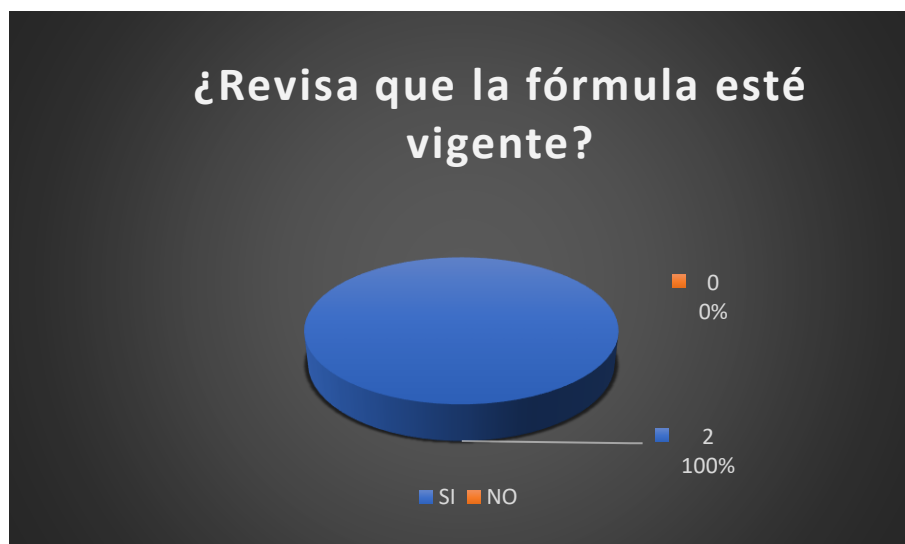
Tabla 15*Revisión de la formula médica*

¿Revisa que la fórmula esté vigente?					
Variables	Frecuencia absoluta		Frecuencia relativa		
	FI	FI acum	Fracción	Decimal	%
Si	2	2	2/2	1.0	100%
No	0	2	0/2	0.0	0%
Total	2	2	2/2	1,00	100%

Esta tabla muestra si los trabajadores de la droguería revisan la vigencia de las fórmulas médicas antes de dispensar los medicamentos. **Fuente:** Autoría propia.

Gráfica 16

Revisión de la fórmula médica



Fuente: Autoría propia

En esta gráfica podemos observar que los 2 regentes dan cumplimiento a lo establecido por la normatividad, qué es revisar la vigencia de la fórmula, esto permite que el medicamento dispensado está dentro el tiempo adecuado para continuar con el tratamiento del paciente, de lo contrario este medicamento podría causar inconvenientes o incluso podría ser ineficaz.

Tabla 16

Revisión de que la fórmula médica esté completa y legible

¿Verifica que la formula esté completa y legible?					
Variables	Frecuencia absoluta			Frecuencia relativa	
	FI	FI acum	Fracción	Decimal	%
Si	2	2	2/2	1.0	100%
No	0	2	0/2	0	0%
Total	2	2	2/2	1,00	100%

Esta tabla muestra si los trabajadores de la droguería revisan que la fórmula esté completa y sea fácil de comprender. **Fuente:** Autoría propia

Gráfica 17

Revisión de la formula médica en cuanto a legibilidad



Autoría propia

En esta gráfica podemos observar que los 2 regentes dan cumplimiento a lo establecido por la normatividad, qué es revisar que la fórmula sea legible y esté completa, esto es una buena práctica para evitar errores en la dispensación y en la medicación.

Tabla 17

Veracidad del medicamento en cuanto a presentación y concentración

¿Verifica que el medicamento sea el adecuado en presentación y concentración?					
Variables	Frecuencia absoluta			Frecuencia relativa	
	FI	FI acum	Fracción	Decimal	%
Si	2	2	2/2	1.0	100%
No	0	2	0/2	0	0%
Total	2	2	2/2	1,00	100%

Esta tabla muestra la veracidad de los medicamentos en cuanto a presentación y concentración.

Fuente: Autoría propia

Gráfica 18

Veracidad del medicamento en cuanto a presentación y concentración



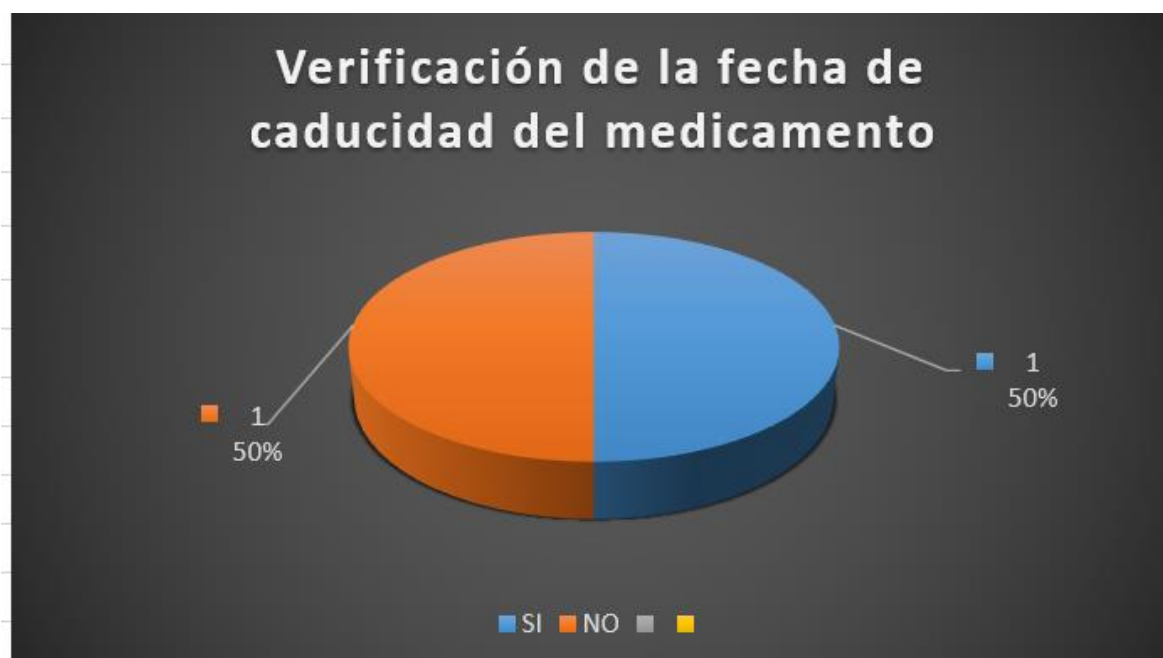
Autoría propia

En esta gráfica podemos observar que ambos regentes verifican que el medicamento sea el adecuado para el paciente identificando la presentación y concentración correcta, esto no ayuda a prevenir errores de medicación y de dispensación, podemos observar que aunque el regente 1 tienen menos experiencia, aplica esta normativa de manera correcta.

Tabla 18*Veracidad de la fecha de vencimiento del medicamento*

¿Verifica la fecha de caducidad del medicamento antes de dispensarlo?					
Variables	Frecuencia absoluta		Frecuencia relativa		
	FI	FI acum	Fracción	Decimal	%
Si	1	1	1/2	0.5	50%
No	1	2	1/2	0.5	50%
Total	2	2	2/2	1,00	100%

Esta tabla muestra si los regentes verifican la fecha de vencimiento del medicamento antes de dispensarlo. **Fuente:** Autoría propia

Gráfica 19*Veracidad de la fecha de vencimiento del medicamento*

Autoría propia

Según la gráfica podemos observar de qué uno de los dos regentes si verifica la fecha de caducidad del medicamento antes de dispensarlo, el cual es el regente 2, mientras que el regente uno dice que no verifica la fecha de caducidad del medicamento antes de dispensarlo, al no hacer esto podemos incurrir en un problema grave de seguridad con el paciente ya que podemos estar dispensando medicamentos vencidos.

Tabla 19

Veracidad de la etiqueta del encapsulado

¿Verifica que la información en la etiqueta del encapsulado coincida con la prescripción médica?					
Variables	Frecuencia absoluta		Frecuencia relativa		
	FI	FI acum	Fracción	Decimal	%
Si	2	2	2/2	1.0	100%
No	0	2	0/2	0	0%
Total	2	2	2/2	1,00	100%

Esta tabla muestra si los regentes verifican la información de la etiqueta del el encapsulado.

Fuente: Autoría propia

Gráfica 20

Veracidad de la etiqueta del encapsulado



Autoría propia

Según esta gráfica podemos observar que los 2 regentes sí verifican la información en la etiqueta del encapsulado del medicamento que coincide con la prescripción médica, esta es una buena práctica ya que puede haber problemas a la hora de empacar los medicamentos y presentarse errores en la dispensación.

Tabla 20

Confirmación de la dosis, frecuencia y duración del tratamiento

¿Confirma la dosis correcta, frecuencia y duración según la prescripción médica?					
Variables	Frecuencia absoluta		Frecuencia relativa		
	FI	FI acum	Fracción	Decimal	%
Si	2	2	2/2	1.0	100%
No	0	2	0/2	0.0	0%
Total	2	2	2/2	1,00	100%

Esta tabla muestra si los regentes confirman la dosis, frecuencia y duración del tratamiento de acuerdo a la prescripción médica. **Fuente:** Autoría propia

Gráfica 21

Confirmación de la dosis, frecuencia y duración del tratamiento



Autoría propia

En esta gráfica podemos observar que los 2 regentes entienden qué se debe confirmar la dosis correcta, frecuencia y duración del tratamiento según la prescripción médica y así mismo comunicárselo al paciente asegurándose de que este entienda el tratamiento farmacológico como debe de ser.

Análisis de los Resultados

Después de un análisis exhaustivo de las encuestas realizadas a los usuarios y a los regentes de la droguería Salud en Solita, se han identificado aspectos cruciales que requieren atención para mejorar la calidad y seguridad en la dispensación de medicamentos.

En cuanto a la retroalimentación de los usuarios, es alentador observar que el 80% de los encuestados expresaron una gran satisfacción con la atención brindada por el Regente de Farmacia. Este alto nivel de satisfacción es un activo importante para la reputación de la droguería. Además, el 100% de los usuarios indicaron que recomendarían la droguería a otras personas, lo que demuestra un alto grado de confianza en los servicios ofrecidos. Sin embargo, es preocupante que el 14% de los usuarios haya reportado haber recibido medicamentos incorrectos en algún momento. Este hallazgo subraya la importancia de mejorar los controles de calidad en el proceso de dispensación para garantizar la precisión y seguridad en la entrega de medicamentos.

Por otro lado, en lo que respecta a los regentes de la droguería, es alentador ver que el 100% de ellos afirman seguir adecuadamente los protocolos de seguridad al dispensar medicamentos. Además, el 100% de los regentes también confirmaron revisar la vigencia y legibilidad de la fórmula médica, así como la veracidad del medicamento en cuanto a presentación y concentración. Estos resultados indican un compromiso sólido con la seguridad del paciente y la calidad en la dispensación de medicamentos por parte del personal de la droguería. Sin embargo, es preocupante que el 50% de los regentes, especialmente el regente número 1, no esté familiarizado con los medicamentos dispensados en la droguería. Este hallazgo resalta la necesidad de proporcionar una capacitación adicional y una mayor familiarización con los productos disponibles para garantizar un servicio óptimo.

Podemos concluir que, si bien hay aspectos positivos a destacar, como la satisfacción general de los usuarios y el compromiso con los protocolos de seguridad por parte de los regentes, también hay áreas críticas que requieren atención, como la precisión en la dispensación de medicamentos y la capacitación del personal. Se recomienda implementar medidas correctivas específicas, como una mayor supervisión de los procesos de dispensación y programas de capacitación continuos para el personal, con el objetivo de mejorar la calidad y seguridad en la dispensación de medicamentos en la droguería Salud de Solita.

Conclusiones

Después de haber realizado estas encuestas a usuarios y regentes y analizar los resultados obtenidos, se pueden extraer conclusiones fundamentales para mejorar la calidad y seguridad en la dispensación de medicamentos cumpliendo así con los objetivos de esta investigación.

Aunque se destaca un alto nivel de satisfacción entre los usuarios, con un 80% expresando su agrado con la atención brindada, es crucial abordar el 14% que reportó haber recibido medicamentos incorrectos por algún motivo, resaltando la necesidad de garantizar una dispensación precisa y segura. Además, la falta de familiaridad con los medicamentos por parte de 1 de los regentes subraya la importancia de una capacitación adicional para el personal, con el fin de fortalecer su preparación y ofrecer un servicio de calidad.

A pesar de ello, es alentador observar que ambos regentes afirmaron seguir adecuadamente los protocolos de seguridad, indicando un compromiso con la seguridad del paciente. La recomendación unánime de los usuarios respalda la confianza en los servicios ofrecidos, reforzando la necesidad de seguir mejorando para mantener la satisfacción y seguridad del cliente a lo largo del tiempo.

Referencias

- Álvarez, C. M. (2011). Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Neiva, Colombia : Universidad Sur Colombiana. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Cabanillas Murillo, J. (2020). Cumplimiento de buenas practicas de dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba. Universidad César Vallejo.
- E.S.E., H. D. (2021). Dispensación de medicamentos y dispositivos medicos. <https://www.hospitalpitalito.gov.co/atencion-al-usuario/tramites-y-servicios/dispensacion-de-medicamentos-y-dispositivos-medicos>
- Hernandez, E. e. (2018). Implemetación de un programa de farmacovigilancia par un establecimiento farmaceutico de baja complejidad (Diplomado de profundización para grado, Universidad Abierta y a Distancia UNAD). <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/24322>
- INVIMA. (3 de Enero de 2012). Farmacovigilancia Invima . <https://paginaweb.invima.gov.co/farmacovigilancia-invima>
- INVIMA. (30 de Diciembre de 2019). Buenas prácticas de farmacovigilancia y su impacto en procesos sancionatorios. <https://www.invima.gov.co/buenas-practicas-farmacovigilancia-y-su-impacto>
- Ministerio de Salud Secretaría de Políticas, Regulación e Institutos A.N.M.A.T. (2009). GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE FARMACOVIGILANCIA. https://www.anmat.gov.ar/farmacovigilancia/docs/guia_bpf.pdf

Ministerio de Salud y protección Social . (14 de Mayo de 2007). Resolución 1403 de 2007.

<https://www.invima.gov.co/documents/20143/453029/Resoluci%C3%B3n+1403+de+2007.pdf/6b2e1ce1-bb34-e17f-03ef-34e35c126949>

Núñez, F. e. (2023). Estudio farmacovigilancia, dispensación y alertas en un establecimiento farmacéutico de baja complejidad Disfarma en el municipio de Aguachica – Cesar.

Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/56526>

Organización Mundial de la Salud. (2004). La farmacovigilancia : garantía de seguridad en el uso de los medicamentos. Obtenido de <https://apps.who.int/iris/handle/10665/68862>

R Hernandez Sampieri, C. M. (2018). Metodología de la Investigación. Ciudad de Mexico : McGraw Hill. Recuperado el Noviembre de 2021, de <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/stage.aspx?il=6443&pg=&ed=>

Viera, L. P. (2022). Enfermería y la notificación espontánea de las reacciones adversas a medicamentos en Cuba. Revista Cubana de Enfermería, 3, 38 - 1- 17.

Apéndices

Apéndice A

Formato de Encuesta realizada a los usuarios

Encuesta realizada a los usuarios de la Droguería Salud en Solita Caquetá	
Al realizar esta encuesta autoriza de forma voluntaria el tratamiento de datos para fines académicos	
Pregunta	Opción de respuesta
¿Cuánto tiempo lleva acudiendo a esta Farmacia?	A. Menos de un mes B. Entre seis meses y un año C. Entre uno y tres años
¿Cuál es su grado de satisfacción frente a la atención brindada por el Regente De Farmacia?	A. Muy satisfecho B. Indiferente C. insatisfecho
¿El Regente De Farmacia le entrego los medicamentos tal cual lo indica su fórmula ?, ¿la verifico?	SI NO
¿le han entregado alguna vez un medicamento en una caja incorrecta?	SI NO

<p>¿Considera que los precios de los medicamentos se encuentran entre los rangos comunes?</p>	<p>SI NO</p>
<p>¿La variedad de productos disponibles en la droguería cubre sus necesidades de manera satisfactoria?</p>	<p>A. Muy satisfecho B. Indiferente C. Insatisfecho</p>
<p>¿Recomendaría usted la Farmacia Salud del Municipio de Solita, Caquetá?</p>	<p>SI NO</p>
<p>¿Le han entregado un medicamento incorrecto, ya sea porque no hay, por concentración, o por sustituto?</p>	<p>SI NO</p>
<p>¿Los medicamentos que ha recibido en la droguería Salud de Solita Caquetá han cumplido con sus expectativas en cuanto a eficacia y calidad?</p>	<p>SI NO</p>
<p>¿Considera usted que las instalaciones de la Droguería Salud de Solita, Caquetá, están adecuadamente limpias y ordenadas para su visita?</p>	<p>SI NO</p>

Apéndice B

Formato de Encuesta realizada a los Regentes

Encuesta realizada a los dos regentes de farmacia de la Droguería Salud en Solita Caquetá	
Al realizar esta encuesta autoriza de forma voluntaria el tratamiento de datos para fines académicos	
Pregunta	Opción de respuesta
¿Está familiarizado con los medicamentos y/o productos que dispensamos en la farmacia?	SI NO
¿Ha recibido capacitación específica en dispensación de medicamentos?	SI NO
¿Sigue adecuadamente los protocolos de seguridad al dispensar medicamentos?	SI NO
¿Ofrece una bienvenida amigable y cordial a los clientes cuando ingresan a la farmacia?	SI NO
¿Revisa que la fórmula esté vigente?	SI NO
¿Verifica que la formula esté completa y legible?	SI NO
¿Verifica que el medicamento sea el adecuado en presentación y concentración?	SI NO
¿Verifica la fecha de caducidad del medicamento antes de dispensarlo?	SI NO

¿Verifica que la información en la etiqueta del encapsulado coincida con la prescripción médica?	SI NO
¿Confirma la dosis correcta, frecuencia y duración según la prescripción médica?	SI NO