

**Programa de farmacovigilancia para identificar las alertas que se presentan en los medicamentos
entregados en la Droguería Totus Tuus del Municipio de San Rafael**

Lina Verónica Toro Loaiza

Paula Andrea Agudelo Restrepo

Diana Cristina Jiménez Urrea

Daniel Casas Atehortua

Mirleis Herminia Muñoz Monsalve

Directora curso:

Martha Elena Carmona Cadavid

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias de la Salud ECISA

Programa de Tecnología en Regencia de Farmacia

Diplomado Farmacovigilancia

Diciembre de 2023

Resumen

Con el desarrollo de este trabajo, el deseo era implementar en la droguería Totus ubicada en el municipio de San Rafael Antioquia , un programa de farmacovigilancia para identificar las alertas que se presenten en los medicamentos entregados, teniendo siempre como prioridad la seguridad y la integridad de los pacientes que buscan asesoría en la droguería, además también se pretendía determinar el grado de conocimiento de los colaboradores de la droguería y así determinar cuál era la capacidad del establecimiento para implementar dicho programa. Para el logro de los objetivos propuestos se buscó garantizar que todos los colaboradores del establecimiento, reciban constante capacitación con información veraz, adecuada y actualizada para minimizar los riesgos que se pueden llegar a presentar como los efectos adversos al momento de realizar algún tipo de tratamiento con medicamentos, y así llevar a cabo sus actividades diarias con éxito y con eficacia.

Palabras claves: Farmacovigilancia, Reacciones Adversas, Medicamentos, Droguería, Manual.

Abstract

With the development of this work, the desire was to implement in the Totus drugstore located in the municipality of San Rafael Antioquia, a pharmacovigilance program to identify alerts that arise in the medications delivered, always having the safety and integrity of the products as a priority patients seeking advice at the drugstore; in addition, the aim was also to determine the degree of knowledge of the drugstore's collaborators and thus determine the capacity of the establishment to implement said program. To achieve the proposed objectives, we sought to guarantee that all employees of the establishment receive constant training with truthful, adequate and updated information to minimize the risks that may arise such as adverse effects when performing any type of treatment with medications, and thus carry out their daily activities successfully and effectively.

Keywords: Pharmacovigilance, Adverse Reactions, Medications, Pharmacy, Manual.

Tabla de Contenido

	Pág
Introducción	8
Planteamiento del Problema	10
Justificación	12
Objetivos	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos	14
Marco Teórico.....	15
Palabras Clave	17
Normatividad	21
Metodología	22
Diseño de la Investigación	22
Población.....	23
Muestra.....	23
Tratamiento de Resultados	24
Actividades Necesarias para Ejecutar el Programa de Farmacovigilancia.	25
Discusión de los Resultados.....	26
Entrevista.....	26

Tabulación Respuestas:	27
Análisis de los Resultados.....	28
Conclusiones.....	31
Referencias Bibliográficas	32
Apéndice	35

Lista de Imágenes

	Pág
Imagen 1 <i>Actividades necesarias para ejecutar el programa de farmacovigilancia.</i>	25
Imagen 2 <i>Preguntas que se desarrollaron en la entrevista</i>	26
Imagen 3 <i>Tabulación Respuestas.....</i>	27
Imagen 4 <i>Frecuencia con transformación estadística para tabulación.</i>	28
Imagen 5 <i>Nivel de conocimiento de cada colaborador de la droguería</i>	29
Imagen 6 <i>Puntuación de cada respuesta de los colaboradores.....</i>	30

Lista de Apéndices

	Pág
Apéndice A <i>Socialización a Yineth Araque (Auxiliar de Farmacia)</i>	35
Apéndice B <i>Socialización a Nelson Morales (Director Técnico y Tecnólogo en Regencia de Farmacia)</i>	36
Apéndice C <i>Socialización a Omaira Ramírez (Tecnóloga en Regencia de Farmacia)</i> ..	37
Apéndice D <i>Manual de Farmacovigilancia</i>	38
Apéndice E <i>Formato Entrevista</i>	48

Introducción

En Colombia los medicamentos son regulados a través del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA), como garante de su adecuada composición, elaboración y legalidad a través de la expedición del debido registro sanitario, mientras que sus precios serán regulados desde diferentes entidades, logrando con la combinación de diversas estrategias desde estos sectores asegurar el acceso de la población a medicamentos adecuados y que se convierten en garantes de una asistencia sanitaria efectiva, de calidad y segura.

Gracias a todo esto, y al ser personal involucrado en el expendio de medicamentos, podemos aportar un granito de arena desde nuestro lugar de trabajo, brindándole al paciente un valor agregado el cual es una excelente atención, asesoramiento, concientización del uso adecuado de los medicamentos, interacciones con los mismos, efectos adversos, etc.

Como personal del área de la salud siempre debemos tener en cuenta que el hecho de que un medicamento este en el mercado, no quiere decir que no pueda llegar a presentar algún tipo de efecto adverso y pueden llegar a presentar falencias en el cuerpo de las personas con diferentes grados de intensidad.

En una investigación una de las fases más importantes son los resultados que se obtienen en ella, en estos también se dan las conclusiones y recomendaciones que se desarrollan del proyecto.

Por eso en esta actividad se hace la descripción de los hallazgos, se analizan los resultados que se obtienen de la aplicación técnica, que en este caso fue la entrevista y con esta se construyó una tabla de frecuencia, en la que se explicaron los resultados obtenidos.

Por último, se desarrolló el análisis de los resultados, para dar respuesta así a los objetivos específicos de la investigación que se le realizó a la droguería Totus Tuus, en donde se hizo la aplicación de la entrevista, se desarrolló un manual o programa de farmacovigilancia y se socializo el programa a cada uno de los colaboradores del servicio farmacéutico.

Planteamiento del Problema

La farmacovigilancia consiste en la realización de procedimientos que buscan recolectar información sobre la eficacia y seguridad de los medicamentos posterior a su comercialización y durante el uso de estos por parte del paciente con el fin de prevenir efectos indeseados a los medicamentos en la población. La farmacovigilancia es una actividad que debe llevarse a cabo por legislación en los servicios farmacéuticos comunitarios, especialmente si se tiene en cuenta que es en las farmacias comunitarias donde acceden mayor cantidad de pacientes buscando consejo, recomendación u orientación relacionada con algún problema de salud o con su terapia farmacológica.

En este sentido, es importante que desde el servicio farmacéutico comunitario se contribuya a la farmacovigilancia identificando y reportando reacciones adversas a medicamentos (RAM), brindando educación al paciente y sobretodo creando conciencia sobre la importancia de notificar cualquier reacción adversa ya que esto enriquece la información disponible sobre los medicamentos y facilita la implementación de tratamientos más seguros y efectivos.

La ejecución de las actividades mencionadas requiere de cierta gestión y orden en protocolos y documentación mediante un programa de farmacovigilancia, de manera que la información sea ubicada de manera lógica para su posterior análisis y reporte a la entidad regulatoria vigente. En este punto, se halló una falencia en la droguería Totus Tuus ubicada en el municipio de San Rafael ya que este servicio farmacéutico no cuenta con un programa de farmacovigilancia bien estructurado y documentado para identificar las alertas de los medicamentos que ingresen en la droguería.

Este problema afecta, primeramente, a los usuarios del servicio farmacéutico ya que dificulta el ofrecimiento de educación al paciente con información actualizada y concreta, lo que representa para ellos un desconocimiento sobre la terapia farmacológica y la mencionada importancia de notificar cualquier evento no deseado. Pero también se ven comprometidos los empleados que laboran en la droguería, ya que no cuentan con un protocolo implementado para identificar y llevar a cabo las actividades a realizar al detectar un medicamento con alerta; por lo que podrían incurrir en el riesgo de cometer errores por desconocimiento y que se dispense un medicamento con alguna anomalía.

Justificación

El diseño e implementación de un programa de farmacovigilancia en un servicio farmacéutico de baja complejidad representa el cumplimiento de uno de los procesos especiales del servicio farmacéutico que se establecen en los decreto 780 del 2016 y la resolución 1403 de 2007. Además de la relevancia de dar cumplimiento normativo, la implementación de un programa de farmacovigilancia permite que el servicio farmacéutico lleve un protocolo ordenado para identificar si los medicamentos llegan en buen estado y evaluar si estos pueden ser dispensados a los pacientes ya que son seguros, efectivos y de calidad.

Este programa de farmacovigilancia se diseña y ejecuta con el objetivo de que cada uno de los colaboradores tengan conocimiento y den cumplimiento del paso a paso sobre el manejo de los medicamentos cuando llegan al establecimiento farmacéutico y sobre si un medicamento tiene alerta o no, con el fin de que los medicamentos y dispositivos médicos dispensados a la comunidad de San Rafael sean seguros y de calidad. De este modo se daría cumplimiento al objetivo de la farmacovigilancia emitido por la OPS: *“la farmacovigilancia busca asegurar que la relación beneficio-riesgo se mantenga favorable a lo largo de todo el ciclo de vida del medicamento, es decir, desde que se autoriza hasta que se retira del mercado”* (OPS, 2019)

En este orden de ideas, es importante contar con un programa de farmacovigilancia en las droguerías de baja complejidad, ya que con este se puede mantener una trazabilidad de los medicamentos y dispositivos médicos que ingresen a la droguería. Por otro lado, el diseño de este programa de farmacovigilancia beneficia en gran medida a los colaboradores de la droguería ya que contarán con un protocolo de acción ante la llegada de un medicamento con anomalías. Además, el implementar este programa implica prevenir una sanción de la Seccional de Salud

por lo que si ellos dispensan un medicamento en mal estado peligran que los multen e incluso que les cierren la droguería.

Este diseño de farmacovigilancia también beneficia a la comunidad de San Rafael Antioquía, ya que una droguería con un programa de farmacovigilancia implementado genera una mayor confianza entre los usuarios ya que podrán estar seguros de que, además de que contarán con una atención de la mejor calidad donde serán informados adecuadamente, sabrán que los medicamentos están en su correcto estado para ser administrados y llevar a cabo su tratamiento médico.

Objetivos

Objetivo General

Identificar el conocimiento de los colaboradores de la Droguería Totus Tuus acerca de las reacciones adversas por medicamentos y sobre el programa de farmacovigilancia.

Objetivos Específicos

Identificar posibles errores en los procesos de la droguería con los medicamentos y dispositivos médicos.

Elaborar el programa de farmacovigilancia donde se identifiquen las alertas en los medicamentos del establecimiento farmacéutico.

Socializar a los colaboradores como se llevará a cabo el programa de farmacovigilancia en la droguería.

Marco Teórico

Contexto internacional: Buenas prácticas de farmacovigilancia

En el artículo Buenas prácticas de farmacovigilancia para las Américas, se realiza una recolección de información para reconstruir la historia de la farmacovigilancia y su aplicación desde la mirada de la OPS. Se destaca que uno de los autores de esta publicación formó parte del grupo de farmacovigilancia del INVIMA. (OPS, 2010).

La actualización de las definiciones y clasificaciones en farmacovigilancia fue realizada a través de la selección cuidadosa de publicaciones provenientes de autoridades mundiales en la materia realizadas durante la última década y para esta revisión solamente se tomaron en cuenta los estudios realizados en pacientes colombianos dirigidos a establecer la importancia de las RAM/EAM desde el punto de vista de la salud pública en diferentes poblaciones de pacientes. Para esta investigación se tuvo en cuenta los problemas relacionados con medicamentos (seguimiento farmacoterapéutico), patrones de prescripción, estudios de utilización y errores de medicación. (OPS, 2010).

En el mismo manuscrito mencionado se desarrolla un manual de farmacovigilancia donde se describe las necesidades de infraestructura, equipos, personal y documentación necesaria para establecer un programa de farmacovigilancia sólido y articulado tanto con la complejidad del servicio farmacéutico como con la entidad regulatoria. De este manual se destaca un compendio de características que debe contener la notificación espontánea que se realiza cuando un paciente ha presentado un acontecimiento adverso que se sospecha puede ser derivado del uso de un medicamento. La notificación espontánea es una de las herramientas más importantes de la farmacovigilancia, ya que proporciona datos pertinentes tanto de la población como de los

medicamentos lo que facilita la evaluación de los acontecimientos y la conexión entre registros para la toma de decisiones informada.

Por otro lado, en el documento emitido también por la OPS, Red Panamericana de Armonización de la Reglamentación Farmacéutica se expone la iniciativa de constituir una armonización entre las entidades reguladoras de cada país y la OPS. Esta armonización es útil para estandarizar la regulación farmacéutica de la región y promover un ambiente de discusión para temas relacionados con la salud pública, la farmacovigilancia y la legislación farmacéutica. La Red ha desarrollado diferentes publicaciones relacionadas con la farmacovigilancia, en este artículo se relacionan conceptos básicos sobre las buenas prácticas de farmacovigilancia, se realiza un recuento de antecedentes de contexto internacional. Para ello, los autores realizan una recolección de datos para referencias unas buenas prácticas en la farmacovigilancia y así poder detectar falencias en los reportes que se realicen de los posibles efectos adversos reacciones en los productos farmacéuticos. Tomando en consideración la importancia de las RAM/EAM desde el punto de vista de la salud pública en diferentes poblaciones de pacientes. (OPS, 2010).

Conociendo la perspectiva de España, un país referente en cuanto a farmacovigilancia y seguimiento farmacoterapéutico, en el documento de Buenas prácticas de farmacovigilancia para la industria de medicamentos de uso humano se habla sobre la responsabilidad legal TAC (autorización de comercialización del medicamento), el cual debe disponer de un sistema de farmacovigilancia documentado que le permita asumir sus responsabilidades y obligaciones con respecto a los medicamentos que tienen autorizados en España y asegurar la adopción de las medidas oportunas cuando sea necesario. (Institute of Medicine, 2000).

Para los medicamentos autorizados de los que el TAC debe garantizar la Recopilación, gestión, evaluación y notificación a las autoridades competentes, las sospechas de reacciones

adversas (SRA) deben ser reportados periódicamente incluidos el personal de trabajo y los visitantes médicos, Revisión periódica de la bibliografía científica mundial para detectar SRA a los principios activos de los medicamentos de los que el TAC es titular, Elaboración o revisión de IPS y presentación a las autoridades reguladoras correspondientes, Implantación de las medidas y estudios incluidos en los planes de farmacovigilancia y de gestión de riesgos, que se realicen en España, Poner en marcha en España las medidas reguladoras adoptadas por razones de seguridad.

Para todas estas medidas el TAC debe garantizar que el personal de farmacovigilancia conozca las normas de BPFV y la legislación vigente nacional y europea en esta materia.

El TAC debe disponer de PNT aprobados por la dirección del TAC y el RFV que describan de manera adecuada las funciones y actividades que se lleven a cabo en materia de farmacovigilancia. Estos PNT tienen que estar convenientemente actualizados de acuerdo con el estado científico actual y la legislación vigente. Los PNT tienen que estar a disposición del personal encargado de llevar a cabo las tareas descritas en su puesto de trabajo. El RFV y todas las personas implicadas en el sistema de farmacovigilancia, deben estar formados en estos PNT cuyo conocimiento debe quedar documentado. (Lynch, 2023).

Palabras Clave

Automedicación: Un comportamiento individual de consumo, consistente en la autoadministración, o administración a otros individuos, de medicamentos (en el más amplio espectro, incluyendo productos naturales) por fuera de la prescripción, o alterando la prescripción, con la función original de autocuidado de la salud u otras diferentes. (Organización panamericana de la salud,2021).

Daño del paciente: “Daño o resultado clínico no esperado no atribuible a la atención en salud sino a la enfermedad o a las condiciones propias del paciente.” (Ministerio de la protección social, 2008).

Dispensación: “La dispensación de medicamentos y productos sanitarios es un servicio esencial en la práctica profesional diaria de cualquier farmacéutico comunitario.” (Consejo general de colegios oficiales de farmacéuticos).

Droguería: La Farmacia-Droguería es el establecimiento farmacéutico dedicado a la elaboración de preparaciones magistrales y a la venta al detal de medicamentos alopáticos, homeopáticos, fitoterapéuticos, dispositivos médicos, suplementos dietarios, cosméticos, productos de tocador, higiénicos y productos que no produzcan contaminación o pongan en riesgo la salud de los usuarios Deberán cumplir con las disposiciones establecidas en los Decretos 2200 de 2005 y 2330 de 2006, el presente Manual y la resolución que lo adopta y las demás normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan, respecto a las condiciones esenciales para los procesos de preparaciones magistrales, recepción y almacenamiento, embalaje, distribución física, transporte y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, así como a los procedimientos de inyectología y de monitoreo de glicemia con equipo por punción. No podrán elaborar mezclas de nutrición parenteral y de medicamentos oncológicos; preparaciones estériles; adecuación y ajuste de concentraciones de dosis de medicamentos oncológicos y demás medicamentos para cumplir con las dosis prescritas o radiofármacos. (Ministerio de la protección social, 2012).

Errores de dispensación: “Prevenir, detectar, corregir y notificar los errores en la medicación que puedan dar lugar a reacciones adversas debe formar parte de la práctica profesional en la oficina de farmacia” (Teva, 2021).

Errores de medicación: “Acontecimiento que puede evitarse y que es causado por una utilización inadecuada de un medicamento, mientras que la medicación está bajo control del

personal sanitario, del paciente o del consumidor. Este puede resultar en daño al paciente”

(Instituto de salud pública, 2016).

Farmacovigilancia: “La farmacovigilancia es una actividad destinada a la identificación, cuantificación, evaluación y prevención de los riesgos asociados a los medicamentos ya comercializados. Su objetivo es supervisar y evaluar los medicamentos y contribuir a su uso seguro y racional “(Collantes, 2020)

Grupo terapéutico: “De manera general, los fármacos se clasifican en grupos terapéuticos, es decir, según la enfermedad o los síntomas para cuyo tratamiento se utilizan “(Lynch MSD, 2022).

PRM:“PRM es todas aquellas situaciones que en proceso de uso de los medicamentos causen o puedan causar la aparición de un resultado negativo asociado a la medicación o RNM.“(ASEFARMA, 2022).

RAM: “Se define como reacción adversa a medicamentos (RAM) cualquier respuesta nociva y no intencionada a un medicamento.” (Elsevier,2020).

Reacciones adversas a medicamentos: Una reacción adversa a un fármaco (o efecto adverso) es un término muy amplio que se utiliza para referirse a los efectos no deseados de un fármaco y drogas que provocan malestar o resultan peligrosos.

Las reacciones adversas a un fármaco pueden considerarse una forma de toxicidad; sin embargo, el término toxicidad suele aplicarse con más frecuencia a los efectos de las sobredosis (accidentales o intencionales) o a la presencia de altas concentraciones sanguíneas o de efectos farmacológicos exacerbados que aparecen durante la utilización correcta del fármaco (p. ej., cuando el metabolismo del fármaco se encuentra inhibido temporalmente por una enfermedad o la administración de otro fármaco.(Manual msd, 2023).

Seguridad en farmacovigilancia: Característica de un medicamento que puede usarse con una probabilidad muy pequeña de causar efectos tóxicos injustificables. La seguridad de un medicamento es, por lo tanto, una característica relativa, y en farmacología clínica su medición es problemática por la falta de definiciones operativas y por razones éticas y legales (Ministerio de protección social, 2022).

Sistemas de registro de reacción adversa a medicamentos: “Sistemas desarrollados para recolectar informes de entidades gubernamentales, fabricantes, hospitales, médicos y otras fuentes, sobre reacciones adversas a medicamentos.” (Biblioteca virtual em sauce, 2017).

Uso racional de medicamentos: Se consensó el Uso Racional de Medicamentos (URM). Este concepto consiste en que los pacientes reciban la medicación adecuada a sus necesidades clínicas, en las dosis correspondientes, durante un período de tiempo adecuado y al menor costo posible para ellos y la comunidad (OMS, 1985). (Organización panamericana de la salud, (Bolaños, 1993).

Normatividad

Decreto 780 de 2016 “compila y simplifica todas las normas reglamentarias preexistentes en el sector de la salud, tiene como objetivo racionalizar las normas de carácter reglamentario que rigen en el sector y contar con un instrumento jurídico único” (Decreto 780 de 2016 - Decreto Único del Sector Salud, s. f.)

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” (ministerio de protección social, 2007)

Decreto 677 26 de abril de 1995 “Se reglamenta parcialmente el régimen de vigilancia sanitaria. El Artículo 146 habla del reporte de información al Invima. El **Invima** reglamentará lo relativo a los reportes, su contenido y periodicidad, recibirá, procesará y analizará la información recibida, la cual será utilizada para la definición de sus programas de vigilancia y control”. (Procaps, 2023)

Resolución 9455 28 de mayo de 2004 “Se establece el reglamento relativo al contenido y periodicidad de los reportes de los fabricantes de medicamentos, de que trata el artículo 146 del Decreto 677.” (Procaps, 2023)

Decreto 2200 28 de junio de 2005 “Por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones. Este decreto tiene por objeto regular las actividades y/o procesos propios del servicio farmacéutico entre las que se encuentra: Participar en la creación y desarrollo de programas relacionados con los medicamentos y dispositivos médicos, especialmente los programas de farmacovigilancia” (Procaps, 2023)

Metodología

Según Ortega C 2023 la metodología de la investigación es cuando un investigador hace un diseño sistemático de un estudio para garantizar unos resultados validos que respondan a las metas y objetivos de la investigación, La metodología también se puede decir que son los pasos que se plantean y llevan a cabo para darle solución a un problema que esté afectando a una población

Diseño de la Investigación

El objetivo del estudio será Identificar el conocimiento de los colaboradores de la Droguería Totus Tuus acerca de las reacciones adversas por medicamentos y sobre el programa de farmacovigilancia, se hará un estudio no experimental y se aplicara de manera transversal, ya que si hay documentos que sustenten la importancia de esta investigación, la cual se realizara de tipo descriptiva, se va a desarrollar de esta manera para poder saber cómo los colaboradores de la droguería desempeñan cada uno de los pasos para identificar si los medicamentos tienen alguna anomalía en el momento que se les recibe al proveedor, como también se quiere saber si ellos si realizan esta revisión cada que se les entrega un medicamento.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) *“Investigación no experimental Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.”* (p, 149).

Es decir que en este estudio se van a tener unas variables definidas para hacer la investigación correspondiente de como los colaboradores de la droguería desarrollan el proceso de identificar las alertas en los medicamentos.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el diseño de investigación transversal se concentra en recolectar datos en un solo momento y en un solo tiempo, con el propósito de describir variables para analizar su incidencia en un tiempo único.

La investigación se realizará de este tipo, ya que solo se va hacer la recolección de los datos en un solo día.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “*Diseños transeccionales descriptivos Indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población*” (p 152)

Población

“Una población de estudio es un grupo considerado para un estudio o razonamiento estadístico” (Parra, A. 2023,).

Muestra

En esta investigación se desarrollará el tipo de muestreo no probabilístico, según Muguira, A. 2023 “el muestreo no probabilístico es una técnica donde se recolectan las muestras mediante un proceso que no todos los individuos van a ser seleccionados”.

La droguería Totus Tuus se encuentra ubicada en San Rafael Antioquía, específicamente en la carrera 20 # 19-49, en la que se encuentran trabajando Tres personas, todas con un título en el área de la salud, dos tecnólogos de regencia en farmacia y una auxiliar en farmacia. La edad de los colaboradores oscila entre los 24 años y 50 años, en los cuales son dos mujeres y un hombre que es el director técnico de la droguería y el representante legal de la misma.

La investigación que se desarrollara en la droguería Totus Tuus del municipio de San Rafael se diseñará con la metodología del enfoque Mixto, ya que este es el más adecuado y se

ajusta a los requerimientos del trabajo, por lo que en este enfoque se cuenta con las herramientas del enfoque cuantitativo y cualitativo y para esta investigación necesitamos de los dos enfoques, por lo que se realizará una entrevista a cada uno de los colaboradores de la droguería, en la cual las respuestas que se presentaran serán abiertas y cerradas, en donde se les pedirá a los colaboradores que den argumentos en algunas respuestas, esta entrevista se desarrollará de manera presencial.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010). Los métodos de investigación mixta integran los métodos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio para poder obtener una proyección más completa del estudio que se realizara.

Tratamiento de Resultados

Las preguntas fueron diseñadas de acuerdo a la temática de -Estudio Farmacovigilancia, dispensación y alertas en un establecimiento farmacéutico de baja complejidad, en donde se van a tener unos subtemas como los son:

Conocimiento de farmacovigilancia de los colaboradores

Desarrollo del proceso de recepción de los medicamentos

Que se hace si un medicamento presenta anomalías en su contenido

Las respuestas a las preguntas a desarrollar en la entrevista serán de manera abierta, donde el tipo de respuesta será:

Si_____ No_____ ¿Por qué?

Siendo “Si” una puntuación favorable y “No” una puntuación desfavorable

Cada que se responda con un “si” se le dará una puntuación de 1 punto y cada que respondan con un “no” se le dará una puntuación de 0 puntos.

Para la recolección de los datos se utilizó una herramienta estadística descriptiva, la cual define: “El término estadística descriptiva se refiere al análisis, el resumen y la presentación de los resultados relacionados con un conjunto de datos derivados de una muestra o de toda la población” (Ortega, C. 2023), por lo anterior las pautas para el programa de farmacovigilancia en la droguería Totus fueron expresados por medio de tablas y gráficos.

La herramienta que se utilizó fue, Microsoft Office Excel, el cual es la herramienta más fácil para la tabulación de los datos, además todos los computadores cuentan con esta herramienta instalada, por lo que se nos hace más rápido y oportuno hacerlo en esta aplicación.

Actividades Necesarias para Ejecutar el Programa de Farmacovigilancia.

Imagen 1

Actividades necesarias para ejecutar el programa de farmacovigilancia.

Procedimiento	Actividad a realizar	Responsable	Documento asociado
Notificación	<i>Inicia cuando se identifican las alertas generadas en los medicamentos entregados en la Droguería. Se realiza el diligenciamiento del formato de reporte de sospecha a evento adverso a medicamentos FPREAM.</i>	<i>Regente de Farmacia encargado de liderar el proceso, en caso de ausencia del mismo, será el auxiliar que cuente con la capacitación y luego este reportará al Regente de Farmacia.</i>	<i>Formato de reportes FOREAM</i>
Reporte	<i>Reportar el evento Formato de reportes del INVIMA. Consultar el anexo de reporte en línea del INVIMA Tutorial de Reporte en línea del Invima. notificado de manera inmediata, si este se considera como urgente se debe reportar antes de 72 desde el momento en el que llegó la notificación, ingresara a la página del INVIMA en el link de reporte en servicios línea farmacéuticos. Bimestralmente el Regente debe realizar el reporte de eventos adversos, aunque no haya habido ninguna notificación, deberá entonces realizar el reporte en ceros.</i>	<i>Regente de Farmacia</i>	<i>Formato de reportes del INVIMA. Consultar el anexo de reporte en línea del INVIMA Tutorial de Reporte en línea del Invima</i>
Consolidación	<i>El informe se consolida y direcciona al INVIMA de acuerdo con la gravedad del evento adverso quien se encarga de realizar los análisis emitir los informes y específicos y publicar las alertas correspondientes</i>		<i>Formato de Reportes INVIMA</i>

Nota: En esta imagen muestra lo necesario para implementar un programa de farmacovigilancia

Discusión de los Resultados

Resultados Entrevista de Diagnostico, sobre conocimientos mínimos y generales en la Droguería Totus del Municipio de San Rafael, Antioquia.

Contexto: Se realiza una entrevista compuesta por 15 preguntas sobre conocimientos generales y mínimos sobre farmacovigilancia a los 3 colaboradores de la Droguería Totus, del municipio de San Rafael.

Entrevista

Imagen 2

Preguntas que se desarrollaron en la entrevista

#	Preguntas /Nombre de los colaboradores
Pregunta # 1	1. ¿conoces el concepto de farmacovigilancia?
Pregunta # 2	2. ¿Ustedes cuentan con un programa de farmacovigilancia enfocado en identificar las alertas en los medicamentos?
Pregunta # 3	3. ¿Conocen la página para el reporte de eventos adversos por parte de los entes reguladores?
Pregunta # 4	4. ¿Realizan el proceso de recepción técnica y administrativa de los Medicamentos?
Pregunta # 5	5. ¿Tienen un formato para el reporte y devoluciones de productos no conformes?
Pregunta # 6	6. ¿Tienen área de cuarentena en la Droguería?
Pregunta # 7	7. ¿Cree usted que es fundamental hablar sobre el uso adecuado de los medicamentos para prevenir errores de dispensación?
Pregunta # 8	8. ¿Cree usted que es conveniente revisar el medicamento antes de dispensar?
Pregunta # 9	9. ¿Cree usted que la falta de un programa de farmacovigilancia puede traer errores de dispensación?
Pregunta # 10	10. ¿Cree usted que es importante llevar a cabo el almacenamiento de acuerdo a las técnicas lasa para evitar errores de dispensación?
Pregunta # 11	11. ¿Cree que es importante tener marcadas las áreas del servicio farmacéutico?
Pregunta # 12	12. ¿Realizan semaforización de medicamentos para evitar dispensación de medicamentos vencidos?
Pregunta # 13	13. ¿Ustedes tienen la precaución de revisar el contenido de los medicamentos cada que ingresan a la droguería?
Pregunta # 14	14. ¿Los proveedores les han enviado medicamentos en mal estado?
Pregunta # 15	15. ¿Ustedes han aceptado medicamentos que estén en mal estado?

Nota: En esta imagen muestra las preguntas que se desarrollaron en la entrevista

Tabulación Respuestas:**Imagen 3***Tabulación Respuestas*

Pregunta	Respuestas		
	Yineth Araque	Nelson Morales	Omaira Ramirez
1	SI	SI	SI
2	NO	NO	NO
3	NO	SI	SI
4	SI	SI	SI
5	SI	SI	SI
6	SI	SI	SI
7	SI	SI	SI
8	SI	SI	SI
9	SI	NO	SI
10	SI	SI	SI
11	SI	SI	SI
12	SI	SI	SI
13	SI	SI	SI
14	SI	SI	SI
15	NO	NO	NO

Nota: En esta imagen muestra las respuestas de cada uno de los colaboradores de la droguería

Totus Tuus del municipio de San Rafael

Imagen 4

Frecuencia con transformación estadística para tabulación.

Pregunta	Yineth Araque	Nelson Morales	Omaira Ramirez	Total	%
1	1	1	1	3	100
2	0	0	0	0	0
3	0	1	1	2	66,666667
4	1	1	1	3	100
5	1	1	1	3	100
6	1	1	1	3	100
7	1	1	1	3	100
8	1	1	1	3	100
9	1	0	1	2	66,666667
10	1	1	1	3	100
11	1	1	1	3	100
12	1	1	1	3	100
13	1	1	1	3	100
14	1	1	1	3	100
15	0	0	0	0	0
Total	12	12	13		
%	80,0	80,0	86,7		

Nota: Para poder realizar un análisis estadístico a las respuestas dadas por los colaboradores debemos transformar los términos “si” y “no” a valores numéricos de la siguiente manera: Donde la respuesta "SI" equivale a "1" y la respuesta "NO" equivale a "0"

Análisis de los Resultados

Después de realizar la transformación de los datos podemos observar en la tabla que la Colaboradora Omaira Ramírez obtiene un puntaje del 86,7%, siendo la colaboradora con más dominio en las respuestas en la entrevista aplicada.

La imagen también nos deja ver que la pregunta dos identifica que no se cuenta con una manual de Farmacovigilancia en la Droguería.

Si bien la pregunta 15 no da una mala interpretación estadística porque nos arroja 0, quiere decir que los tres colaboradores de la Droguería tienen claro y aplican la adecuada recepción de medicamentos.

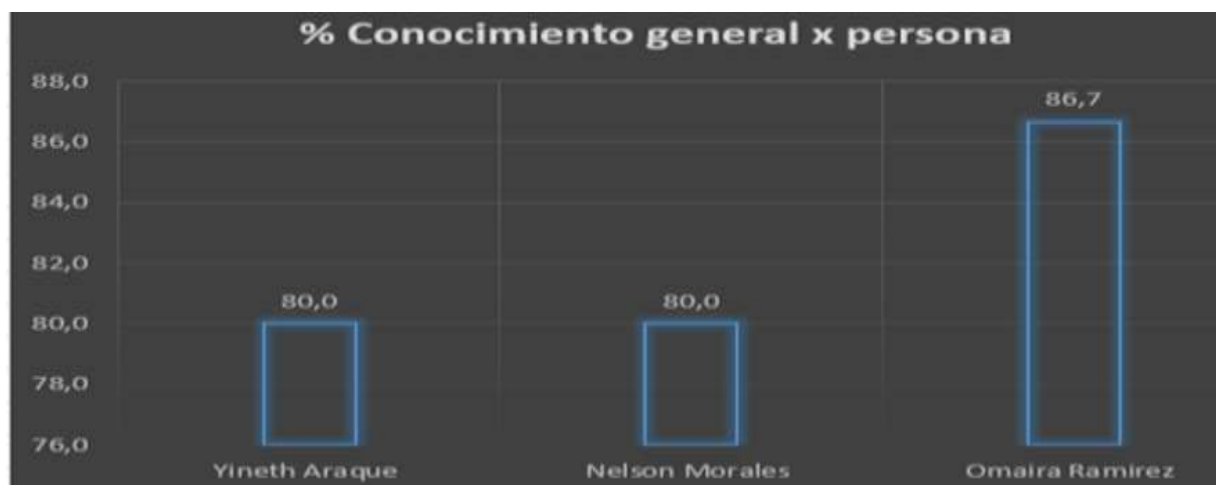
En cuanto a la pregunta 3 de la entrevista la colaboradora Yineth Araque requiere reforzar estos conocimientos, los cuales son básicos para la implementación de cualquier manual de Farmacovigilancia.

En la pregunta 9 el colaborador Nelson Morales difiere con sus compañeras al responder que no por falta de un programa de farmacovigilancia puedan presentar errores de dispensación; sin embargo la farmacovigilancia y/o la implementación de un manual de farmacovigilancia en las droguerías permite realizar la detección, evaluación, comprensión y prevención de los eventos adversos o cualquier otro problema relacionado con los Medicamentos, con el fin de vigilar la seguridad, efectividad y calidad de los mismos, de esta manera, el programa detecta reacciones adversas, complicaciones no evidenciadas, usos inapropiados, entre otros eventos.

Los hallazgos del programa mejoran el entendimiento del perfil de seguridad de los medicamentos, permitiendo una mejor prevención e intervención con el fin de fortalecer el uso seguro y adecuado de medicamentos minimizando los riesgos.

Imagen 5

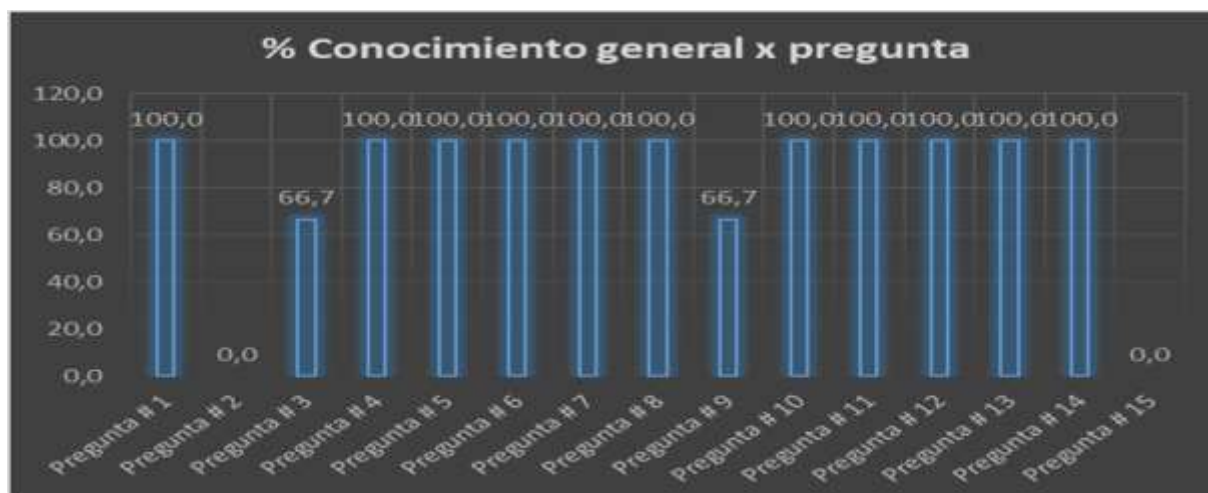
Nivel de conocimiento de cada colaborador de la droguería



Nota: En esta imagen se muestra el nivel de conocimiento de cada colaborador de la droguería

Imagen 6

Puntuación de cada respuesta de los colaboradores



Nota: En esta imagen se muestra la puntuación de cada respuesta de los colaboradores

Conclusiones

En la metodología que aplicamos en este trabajo se logra evidenciar que los trabajadores de la droguería Totus Tuus realizan de manera adecuada los procesos de la droguería, pero no cuentan con el programa de farmacovigilancia lo cual quiere decir que no tienen las bases para prevenir errores de efectos adversos de los Medicamentos y su uso seguro en la dispensación para con los usuarios y falta afianzar conocimientos sobre el manual de farmacovigilancia.

Al aplicar la encuesta podemos concluir que el establecimiento farmacéutico conoce el concepto de farmacovigilancia sin embargo no cuentan con el programa de apoyo, ya que esto permite tener una mejor claridad en la forma de dispensar.

También es importante resaltar que están de acuerdo con que se debe hablar sobre la importancia de hablar sobre el uso inadecuado de los medicamentos, y la revisión de estos antes de la dispensación ya que esto evita errores de dispensación tienen muy en cuenta que no deben recibir medicamentos en mal estado debido a que realizan una buena recepción técnica y administrativa.

Referencias Bibliográficas

(S/f). [http://chrome-](http://chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GMTG21.pdf?ID=3262)

[extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GMTG21.pdf?ID=3262](https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GMTG21.pdf?ID=3262).

Alves, B. / O. / (s/f). DeCS. Bvsalud.org. <https://decs.bvsalud.org/es/ths/resource/?id=30279>

Barrios, J. D. (junio de 2022). ¿Qué es cómo aplicarla en un servicio farmacéutico de baja complejidad?

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/49534/nasalazarga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bates DW, Singh H. Two decades since to err is human: An assessment of progress and emerging priorities in patient safety. *Health Aff (Millwood)*. 2018; 37:1736-43.

<https://doi.org/10.1377/hlthaff.2018.0738>

Bolaños, Ricardo. (s/f). Gob.ar. <https://salud.gob.ar/dels/autores/bolanos-ricardo>.

Buenas Prácticas de Farmacovigilancia para las Américas (Organización PanamericanaSalud.)

https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=33513-buenaspracticas-farmacovigilancia-ame-ricas-2010-513&category_slug=documentos-8499&Itemid=270&lang=es

Decreto 780 de 2016 - Decreto Único del Sector Salud. (s. f.). Así vamos en salud.

[https://www.asivamosensalud.org/politicas-publicas/normatividad-](https://www.asivamosensalud.org/politicas-publicas/normatividad-decretos/gobernanza/decreto-780-de-2016-decreto-unico-del-sector#:~:text=El%20Decreto%20780%20de%202016,con%20un%20instrumento%20jur%C3%ADdico%20%C3%BAnico)

[decretos/gobernanza/decreto-780-de-2016-decreto-unico-del-](https://www.asivamosensalud.org/politicas-publicas/normatividad-decretos/gobernanza/decreto-780-de-2016-decreto-unico-del-sector#:~:text=El%20Decreto%20780%20de%202016,con%20un%20instrumento%20jur%C3%ADdico%20%C3%BAnico)

[sector#:~:text=El%20Decreto%20780%20de%202016,con%20un%20instrumento%20jur%C3%ADdico%20%C3%BAnico](https://www.asivamosensalud.org/politicas-publicas/normatividad-decretos/gobernanza/decreto-780-de-2016-decreto-unico-del-sector#:~:text=El%20Decreto%20780%20de%202016,con%20un%20instrumento%20jur%C3%ADdico%20%C3%BAnico).

Institute of Medicine (US) Committee on Quality of Health Care in America, Kohn LT, Corrigan JM, Donaldson MS. To err is human: Building a safer health system. Washington, D. C.: National Academies Press; 2000. p. 26-155.

Laura Collantes de Terán, F. (s/f). Farmacovigilancia. Cinfasalud.
<https://cinfasalud.cinfa.com/p/farmacovigilancia/>

Los errores de dispensación más frecuentes y cómo prevenirlos. (2022). Teva.
<https://www.tevafarmacia.es/los-errores-de-dispensacion-mas-frecuentes-y-como-prevenirlos>.

Lynch, S. S. (s/f). Introducción a los fármacos. Manual MSD versión para público general.
<https://www.msmanuals.com/es-co/hogar/f%C3%A1rmacos-o-sustancias/introducci%C3%B3n-a-los-f%C3%A1rmacos/introducci%C3%B3n-a-los-f%C3%A1rmacos>

Mar, 4. (s/f). Crece el mapa de motivaciones para automedicarse. Paho.org.
<http://paho.org/es/noticias/4-3-2021-crece-mapa-motivaciones-para-automedicarse>

Ministerio de salud y de la Protección social -Resolución 1403.Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico.<https://www.huila.gov.co/salud/publicaciones/7200/reglamentacion-y-normas-sobre-gestion-de-medicamentos/>

Ministerio de Salud y Protección Social. (s/f). Gov.co.
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Concepto%20134608%20Venta%20sustancias%20venenosas%20en%20droguer%C3%ADas.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 0112 de 2012.. . Gov.co.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B2n%20112%20de%202012%20-%20Documentos%20de%20apoyo%202.pdf

Susana. (2022, Enero 24). ¿Cuáles son los PRM en farmacia? Especialistas en Compraventa, Asesoría, Consultoría y Empleo para Farmacias - Asefarma; Asefarma.

<https://www.asefarma.com/blog-farmacia/cuales-son-los-prm-en-farmacia>

Apéndice

Evidencias fotográficas de la socialización del programa de farmacovigilancia en la Droguería Totus Tuus del municipio de San Rafael.

La socialización se llevó a cabo el día 20 de noviembre en donde se le explicó a cada uno de los colaboradores en qué consiste el manual de farmacovigilancia que se le desarrolló a la droguería.

Apéndice A

Socialización a Yineth Araque (Auxiliar de Farmacia)



Fuente. Autoría Propia

Apéndice B

Socialización a Nelson Morales (Director Técnico y Tecnólogo en Regencia de Farmacia)



Fuente. Autoría Propia

Apéndice C

Socialización a Omaira Ramírez (Tecnóloga en Regencia de Farmacia)



Fuente. Autoría Propia

Apéndice D

Manual de Farmacovigilancia

DROGUERIA TOTUS	PROGRAMA INSTITUCIONAL DE FARMACOVIGILANCIA	
MUNICIPIO SAN RAFAEL		

MANUAL DE FARMACOVIGILANCIA

1. OBJETIVOS

Definir los mecanismos para gestionar en forma oportuna los riesgos que se puedan presentar en la Droguería Totus, ubicada en el municipio de San Rafael, Antioquia; relacionados con el uso de medicamentos, mediante detección, evaluación, entendimiento y prevención de reacciones adversas y cualquier otro problema relacionado con éstos, con la finalidad de brindar atención de calidad a los clientes atendidos en el establecimiento.

ALCANCE

Su alcance va dirigido al personal colaborador de la Droguería Totus, que pueda evidenciar o sospechar una reacción adversa o un problema relacionado con un medicamento.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROGRAMA DE FARMACOVIGILANCIA

1. Detección temprana de las reacciones adversas e interacciones desconocidas hasta el momento,
2. Detección oportuna de los casos identificados como reacciones adversas.

3. RESPONSABLES:

El programa de Farmacovigilancia será liderado por el personal técnico de la Droguería. El reporte ante los entes territoriales estará a cargo del responsable establecido para ejecutar el Programa de Farmacovigilancia.

4. INTRODUCCIÓN:

Para entablar un programa de farmacovigilancia en la Droguería Totus, se tuvo en cuenta la definición establecida por la Organización Mundial de la Salud, la cual menciona que: Farmacovigilancia es el conjunto de procedimientos integrados en las funciones propias de las instituciones de salud, destinados a detectar, notificar, evaluar y prevenir las reacciones adversas a medicamentos y demás riesgos asociados a éstos, tras su comercialización.

Dentro del programa de Farmacovigilancia establecido para la Droguería Totus se incluyeron también:

DROGUERIA TOTUS	PROGRAMA INSTITUCIONAL DE FARMACOVIGILANCIA	
MUNICIPIO SAN RAFAEL		

- Medicinas tradicionales complementarias.
- Productos fitoterapéuticos.

Con el objetivo de implementar un programa de vigilancia activo, se plantea por parte de la Droguería identificar factores de riesgo, control y cuantificación de los mismos.

Como uno de los objetivos de la Farmacovigilancia se destaca: establecer el perfil de seguridad de los medicamentos y promocionar el uso adecuado de los mismos, siendo responsabilidad del equipo de salud en conjunto con el proveedor y/o fabricante. Los resultados obtenidos en general, son de transferencia y aplicación, redundando en el beneficio del ámbito científico-universitario, sanitario y social.

JUSTIFICACIÓN

La farmacovigilancia es una disciplina que recientemente se ha consolidado y se ha ido formando con la experiencia, la evolución y la intensificación de la investigación clínica. Persigue el estudio de problemas asociados al uso y los efectos del uso de medicamentos en la sociedad con le objetivo de prevenirlos y resolverlos.

Reúne un conjunto de actividades donde se tiene en cuenta la vigilancia, evaluación y la prevención de las reacciones adversas de cada medicamento, donde se garantiza la calidad y efectividad para cada uno de los usuarios, se tiene como objetivo utilizar los medicamentos que garantizan beneficios sin tener ningún tipo de riesgo; una vez comercializados los medicamentos se convierten legalmente en un producto de consumo público. Generalmente en esa etapa, sólo se han comprobado eficacia y seguridad a corto plazo en un número reducido de personas; motivo por el cual es necesario vigilar eficacia y seguridad en condiciones reales después de salir al mercado.

La Farmacovigilancia toma un papel protagónico en la prevención de riesgos a causa de los medicamentos en los seres humanos, en cumplimiento a la Resolución 1403 del 2007, en donde se establece la necesidad de crear un Sistema Institucional de Información sobre medicamentos a cargo del servicio farmacéutico, el programa de Farmacovigilancia toma un papel clave, ya que es la herramienta básica de retroalimentación del uso de medicamentos con perspectiva clínica/individual que permite establecer y prevenir problemas relacionados con la indicación, eficacia y seguridad de los medicamentos.

DROGUERIA TOTUS		
MUNICIPIO SAN RAFAEL	PROGRAMA INSTITUCIONAL DE FARMACOVIGILANCIA	

MARCO LEGAL

Marco normativo de Farmacovigilancia

- ✓ **Decreto 677/1995:** Reporte de información al Invima. Invima reglamentará contenido y periodicidad de los reportes, que deban presentar: titulares de registros sanitarios, laboratorios farmacéuticos y cualquier establecimiento fabricante de los productos mencionados en este decreto, a las autoridades delegadas para tal fin. El Invima recibe, procesa y analiza la información recibida; la cual emplea para definir sus programas de vigilancia y control.
- ✓ **Decreto 2200/2005:** Por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones. En su Artículo 7 refiere la participación en programas de Farmacovigilancia y uso adecuado de medicamentos y antibióticos en la institución.
- ✓ **Decreto 1011/2006:** Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- ✓ **Resolución 1043/2006:** Por le cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones.
- ✓ **Resolución 1403/2007:** 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.

5. DEFINICIONES:

Medicamento: es "un producto farmacéutico, utilizado en o sobre el cuerpo humano para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de enfermedades o para la modificación de funciones fisiológicas".

Reacción adversa: se define como "cualquier suceso médico desafortunado que puede presentarse durante el tratamiento con un medicamento pero que no tiene necesariamente una relación causal con dicho tratamiento". En este caso el punto básico es la coincidencia en el tiempo sin ninguna sospecha de una relación causal.

Reacción adversa inesperada: es "una reacción adversa, cuya naturaleza o intensidad no es consistente con la información local o la autorización de comercialización, o bien no es esperable por las características farmacológicas del medicamento". El elemento predominante en este caso es que el fenómeno sea desconocido.

Acontecimientos adversos graves: pueden definirse como tales aquellos que: **a.** amenazan la vida o son mortales, **b.** causan o prolongan la hospitalización, **c.**

DROGUERIA TOTUS		
MUNICIPIO SAN RAFAEL	PROGRAMA INSTITUCIONAL DE FARMACOVIGILANCIA	

causan incapacidad o discapacidad permanente; o **d.** están relacionadas con abuso o dependencia.

Incidente: Es un evento o circunstancia que sucede en la atención clínica de un paciente que no le genera daño, pero que en su ocurrencia se incorpora fallas en los procesos de atención.

Fallo terapéutico: es la no consecución de la respuesta farmacológica esperada, para la patología del paciente, producto de una falencia en la compleja interrelación paciente – medicamento.

Perfil farmacoterapéutico: Es la relación causal de los datos referentes a un paciente, su tratamiento farmacológico y su evolución, realizada en el servicio farmacéutico, con el objeto de hacer el seguimiento farmacológico que garantice el uso seguro y eficaz de los medicamentos y detecte los problemas que surjan en la farmacoterapia o el incumplimiento de la misma.

Problemas relacionados con medicamentos: Problemas de salud, entendidos como resultados clínicos negativos (RCN), derivados de la farmacoterapia que, producidos por diversas causas, conducen a la no consecución del objetivo terapéutico o a la aparición de efectos no deseados.

Problemas Relacionados con la Utilización de Medicamentos (PRUM): Corresponden a causas prevenibles de Problemas Relacionados con Medicamentos, asociados a errores de medicación (prescripción, dispensación, administración o uso por parte del paciente o cuidador), incluyendo los fallos en el Sistema de Suministro de Medicamentos, relacionados principalmente con la ausencia en los servicios de procesos administrativos y técnicos que garanticen la existencia de medicamentos que realmente se necesiten, acompañados de las características de efectividad, seguridad, calidad de la información y educación necesaria para su uso correcto.

Estos problemas se pueden clasificar de la manera siguiente:

- a) Relativos a la disponibilidad.
- b) Relativos a la calidad.
- c) Relativos a la prescripción.
- d) Relativos a la dispensación.

DROGUERIA TOTUS	PROGRAMA INSTITUCIONAL DE FARMACOVIGILANCIA	
MUNICIPIO SAN RAFAEL		

e) Relativos a la administración.

f) Relativos al uso.

Notificación: comunicación por cualquier vía de una sospecha de reacción adversa o problema relacionado con medicamento.

Confidencialidad: mantenimiento de la privacidad de los pacientes, profesionales de la salud e instituciones, incluyendo la identidad de las personas y toda la información médica personal.

Efecto colateral: es "cualquier efecto no intencionado de un producto farmacéutico que se produzca con dosis normalmente utilizadas en el hombre, y que esté relacionado con las propiedades farmacológicas del medicamento". Los elementos esenciales en esta definición son la naturaleza farmacológica del efecto, que el fenómeno no es intencionado y que no existe sobredosis evidente.

Según la clasificación clásica de Park y Coleman, se proponen cuatro categorías: A, B, C y D.

Reacciones Tipo A ('acciones del fármaco'): son aquellos que son debidos a los efectos farmacológicos (aumentados). Los efectos de Tipo A tienden a ser bastante frecuentes, dosis-dependientes (por ejemplo, más frecuentes o intensos con dosis superiores) y, a menudo, pueden ser evitados usando dosis más apropiadas para el paciente individual. Estos efectos pueden normalmente ser reproducidos y estudiados experimentalmente y, frecuentemente, están ya identificados antes de su comercialización.

Reacciones Tipo B ('reacciones del paciente'): característicamente suceden en solo una minoría de pacientes y muestran una mínima o ninguna relación con la dosis. Normalmente son poco frecuentes e impredecibles, y pueden ser graves y característicamente difíciles de estudiar. Los efectos de Tipo B pueden ser tanto inmunológicos, como no inmunológicos y manifestarse solo en algunos pacientes con factores predisponentes, a menudo desconocidos. Las reacciones de tipo inmunológico pueden variar desde erupciones (rashes), anafilaxia, vasculitis, lesión orgánica inflamatoria, hasta síndromes autoinmunes muy específicos. También se presentan efectos de Tipo B no inmunológicos en una minoría de pacientes predispuestos, intolerantes, por ejemplo, debido a un defecto congénito del metabolismo o a una deficiencia adquirida respecto a un enzima determinado, con el resultado de una vía metabólica alterada o a una acumulación de un metabolito tóxico.

Reacciones Tipo C: se refieren a situaciones en las que la utilización del medicamento, a menudo por razones desconocidas, aumenta la frecuencia de una

DROGUERIA TOTUS		
MUNICIPIO SAN RAFAEL	PROGRAMA INSTITUCIONAL DE FARMACOVIGILANCIA	

enfermedad "espontánea". Los efectos de Tipo C pueden ser graves y frecuentes (e incluyen tumores malignos) y pueden ocasionar efectos acusados en la salud pública. Los efectos de Tipo C pueden ser coincidentes, y a menudo estar relacionados, con efectos prolongados; frecuentemente no hay secuencia temporal sugerente y puede ser difícil de probar la asociación con el fármaco.

Reacciones Tipo D: corresponden a las reacciones adversas que aparecen tiempo después de la administración del fármaco, se diferencian de las anteriores, en que su administración puede ser ocasional y no continuada. Supone una dificultad para lograr establecer relación causa efecto. Por ejemplo: carcinogénesis.

Reacciones Tipo E: se encuentran aquellos derivados de la suspensión de un fármaco.

Reacciones Tipo F: incluyen el fallo inesperado de una terapia. Estas reacciones se presentan con frecuencia, dependen de dosis inadecuadas y/o de interacciones medicamentosas.

Interacciones entre fármacos: especialmente las interacciones farmacocinéticas, pueden clasificarse como efectos de Tipo A, aunque se restrinjan a una subpoblación de pacientes (por ejemplo, los usuarios del fármaco que interacciona).

Medicamento falsificado: Todo producto etiquetado indebidamente de manera deliberada y fraudulenta en lo que respecta a su identidad y fuente. Los medicamentos falsificados pueden poseer los ingredientes correctos o incorrectos, con o sin principio activo, con cantidad inadecuada y con envasado falsificado.

Notificación individual de un caso: una notificación relativa a un paciente que ha presentado un acontecimiento médico adverso (*o alteración en pruebas de laboratorio*) del que se sospecha está ocasionado por un medicamento.

Señal: se relaciona con "información notificada de una posible relación causal entre un acontecimiento adverso y un fármaco, siendo la relación previamente desconocida o documentada incompletamente". Habitualmente se necesita más de una sola notificación para generar una señal, dependiendo de la gravedad del evento y de la calidad de la información.

Validación: la acción de probar que cualquier procedimiento, proceso, equipo (incluyendo los programas informáticos –software- o las máquinas –hardware- utilizados), material, actividad o sistema utilizado en farmacovigilancia, realmente conduce a los resultados esperados.

DROGUERIA TOTUS		
MUNICIPIO SAN RAFAEL	PROGRAMA INSTITUCIONAL DE FARMACOVIGILANCIA	

Verificación: los procedimientos que se realizan en farmacovigilancia para asegurar que los datos contenidos en una notificación coinciden con las observaciones originales. Estos procedimientos se pueden aplicar a los registros médicos, a los datos en los formularios de notificación individual (en copia de papel o en formato electrónico), a las salidas impresas de ordenador/computadora y a las tablas y análisis estadísticos.

6. RESPONSABLES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Socialización del Programa	Regente de la Droguería Totus
Notificación al Programa	Colaborador que evidencie una reacción adversa o sospecha de la misma, u otro problema relacionado con medicamentos, y pacientes o familia.
Diligenciamiento del Formato	Funcionario que evidencia o sospecha la RAM.
Reporte a Entes de control	Responsable del programa Farmacovigilancia

7. NOTIFICACIÓN DE REACCIONES ADVERSAS

La notificación espontánea es actualmente la principal fuente de información en Farmacovigilancia.

7.1. Qué notificar. Se debe reportar toda evidencia o sospecha de reacción adversa con medicamentos nuevos, así como aquellas reacciones adversas graves o con aumento de frecuencia de las ya conocidas con medicamentos antiguos.

Es necesario reportar cualquier sospecha con medicamentos entregados en la Droguería y/ o productos fitoterapéuticos de venta al público.

Se debe notificar toda reacción **seria** o **no seria** reportada o identificada. Reacciones adversas serias son aquellas en las que el paciente o usuario: *muere, estuvo en riesgo de morir, se incrementó su estadía hospitalaria, se hospitalizó como consecuencia de ésta, presentó algún tipo de incapacidad, se generó cáncer o una anomalía congénita, requirió intervención para prevenir lesiones o daños permanentes.*

DROGUERIA TOTUS	PROGRAMA INSTITUCIONAL DE FARMACOVIGILANCIA	
MUNICIPIO SAN RAFAEL		

7.2. Quién notifica. El encargado del programa de farmacovigilancia de la Droguería a través de vía telefónica marcando 6046819979 extensión: 105 o por medio de chat o correo institucional.

Como parte de la responsabilidad profesional todos los funcionarios de la Droguería Totus deben estar en capacidad de reportar.

7.3. Formulario de reporte. Se empleará el FORAM (Formato de Reporte de Reacciones Adversas a Medicamentos) emitido por el Invima.

7.4. A quién notificar

Los funcionarios de la Droguería notificarán los casos presentado al ente regulador INVIMA las reacciones adversas a medicamentos (RAMs) generadas en la Institución mensualmente. Aquellas reacciones clasificadas como **graves o serias** se reportarán dentro de las 72 horas de su ocurrencia, las demás reacciones serán reportadas dentro de los 5 primeros días hábiles de cada me

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Farmacovigilancia INVIMA

Fuente www.invima.gov.co

Boletín de Farmacovigilancia. Boletín 12. Marzo – Mayo 2006. Invima. pp: 1 -3.

Manual de Farmacovigilancia. Baxter. pp: 4 - 15.

9. ANEXOS:

- FORMATO DE REPORTE DE SOSPECHA DE REACCION ADVERSA A MEDICAMENTOS FORAM
- INSTRUCTIVO DILIGENCIAMIENTO FORAM.

DROGUERIA TOTUS	
MUNICIPIO SAN RAFAEL	PROGRAMA INSTITUCIONAL DE FARMACOVIGILANCIA

INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO DE FORMATO DE REPORTE DE SOSPECHA DE REACCIÓN ADVERSA A MEDICAMENTO (FORAM)

1. ORIGEN DEL REPORTE
FECHA DE NOTIFICACIÓN: Indicar la fecha en la que se diligenció el formato.
ORIGEN: Indicar el Departamento y el Distrito o Municipio donde se encuentra la IPS.
INSTITUCIÓN: Indicar el nombre de la institución que genera el reporte (IPS, EPS, Profesional Independiente, etc.).
SERVICIO: Registrar el servicio asistencial de la IPS donde se presenta el evento.
CODIGO DE HABILITACIÓN: Indicar el código de habilitación de la IPS.

2. INFORMACIÓN DEL PACIENTE
RÉGIMEN DE AFILIACIÓN: Indique el régimen de afiliación en el que se encuentra el paciente como: Régimen subsidiado, contributivo, medicina prepagada, excepcional (fuerzas militares- policía, magisterio etc...)
EPS: Indique el nombre de la Entidad Promotora de Salud.
ETNIA: Mencione la etnia del paciente: Blanco, mestizo, afrocolombiano, indígena, rom(gitanos), árabe, otro grupo.
INICIALES: Indique las iniciales correspondientes al nombre y apellidos del paciente.
FECHA DE NACIMIENTO: Indique la fecha de nacimiento del paciente de la siguiente manera: AAAA-MM-DD.
IDENTIFICACIÓN: Indique con una X en la casilla correspondiente: Cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, tarjeta de identidad, registro civil o menor sin identificación.
No. DE IDENTIFICACIÓN: Indique el número correspondiente al documento de identidad.
SEXO: Marque con una X en la casilla correspondiente: M (masculino) o F (femenino).
PESO: Indique el peso del paciente en Kg.
ESTATURA: Registrar la estatura del paciente.
DIAGNÓSTICO, CONDICIONES MÉDICAS RELEVANTES, RESULTADOS DE EXÁMENES Y ANTECEDENTES: Describir el diagnóstico principal y datos de importancia como: Falla hepática, renal, alergias, antecedentes, embarazo, resultados de exámenes clínicos y paracelínicos, entre otros.

3. DESCRIPCIÓN DEL EVENTO
FECHA DE INICIO DE LA REACCIÓN ADVERSA: Indique la fecha exacta en la cual inicio la reacción de la siguiente manera: AAAA-MM-DD.
DESCRIPCIÓN DE LA REACCIÓN ADVERSA: Describa detalladamente cuales fueron los signos y síntomas de la(s) reacción adversa. Si se cuenta con resultados de pruebas o exámenes diagnósticos o de procedimientos médicos, es preciso anexarlos al reporte.

RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA NOTIFICACIÓN

REPORTE SOSPECHAS DE REACCIÓN(ES) ADVERSA(S) CON:
 Medicamentos; (Tradicionales y Homeopáticos), medicamentos a base de productos naturales (fitoterapéuticos), medios diagnósticos o de contraste, productos especiales de nutrición (Suplementos, Fórmulas Infantiles), gases medicinales; reporte aun cuando usted no esté seguro de que el producto causó el evento.

REPORTE TODA SOSPECHA DE EVENTO ADVERSO A MEDICAMENTO:
 Eventos o reacciones esperadas o conocidas, inesperadas o desconocidas, leves, no serias y serias. De igual forma los eventos relacionados con posibles errores de medicación (Prescripción, dispensación, preparación, administración, adherencia).

REPORTE LOS PROBLEMAS DEL PRODUCTO RELACIONADOS CON:
 Calidad e integridad de la presentación, sospecha de contaminación, inestabilidad, defectos en sus componentes.

INFORMACION ADICIONAL:
 En caso de no contar con el espacio suficiente para el registro de la información, utilice hojas adicionales. De igual forma puede anexas el resultado de causalidad y severidad, así como de discusiones sobre las posibles causas del evento; llevadas a cabo al interior de la IPS.

INFORMACIÓN PARA EL ENVÍO DE LOS REPORTE Y UBICACIÓN PÚBLICA DEL FORAM:
 Dirección: Carrera 68 D No. 17 – 11/21 Bogotá D.C.
 Teléfono: (1) 2948700, ext. 3917; Fax: ext. 3867
 Correo electrónico: invimafv@invima.gov.co
 Ubicación de este formato en la página web: www.invima.gov.co - Farmacovigilancia

La información contenida en este reporte es información epidemiológica, por lo tanto tiene carácter confidencial y se utilizará únicamente con fines sanitarios. El Ministerio de la Protección Social y el INVIMA son las únicas instituciones competentes para su divulgación. (Ley 9 de 1979).

EVOLUCIÓN: Marque con una X, según la casilla correspondiente, la evolución del evento.
SEVERIDAD: Marque con una o varias X (la(s) opción(es) correspondiente(s), si el evento produjo la muerte, indique la fecha de defunción, si produjo otro tipo de condición describala.

4. INFORMACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS
MEDICAMENTOS: Registre todos los medicamentos utilizados y marque con una X, el o los que considera sospechoso(s). En Denominación Común Internacional (DCI) o nombre "Genérico".
DOSIS: Indique la dosis suministrada en cantidad y unidades de medida, según la casilla correspondiente (por ejemplo: 500 mg).
FRECUENCIA: Indique la frecuencia o intervalos de administración del medicamento (por ejemplo: cada 4-6-8-12 horas).
VÍA DE ADMINISTRACIÓN: Describa la vía de administración del medicamento (por ejemplo: VO, IM, IV).
VELOCIDAD DE INFUSIÓN: En caso de que el medicamento haya sido administrado por infusión, indique la velocidad de la misma.
MOTIVO DE PRESCRIPCIÓN: Describa la indicación del medicamento.
FECHA DE INICIO: Indique la fecha en que inicio el tratamiento con el medicamento.
FECHA DE FINALIZACIÓN: Indique la fecha en que terminó el tratamiento con el medicamento.

Información Comercial Del Medicamento Sospechoso

NOMBRE DEL FABRICANTE: Registre el nombre del laboratorio farmacéutico o titular del registro sanitario.
NOMBRE DE MARCA: Indique el nombre comercial del medicamento.
REGISTRO SANITARIO, LOTE Y FECHA DE VENCIMIENTO: Registre dicha información.

5. MANEJO DEL EVENTO Y DESENLACE
SUSPENSIÓN Y RE-EXPOSICIÓN: Indique con una X la información solicitada, de acuerdo a la casilla correspondiente: Si, No o N/A cuando se desconozca tal información o no se realizó suspensión y/o re-exposición.
TRATAMIENTO FARMACOLÓGICO: Indique si el evento requirió de manejo farmacológico y de ser positivo, indicar cuál.

6. INFORMACIÓN DEL NOTIFICANTE PRIMARIO
NOTIFICANTE: Nombre de la persona que diligenció el formato: **PROFESIÓN, DIRECCIÓN** (de la institución), **TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO** (de contacto de la persona). El objetivo de esta información es contar con los datos del notificante para solicitar mayor información, cuando se requiera y/o para el envío de la respuesta o retroalimentación sobre el resultado del análisis.
NOTA: Si el notificante primario es el paciente o un familiar de este, indicar además la información del médico tratante.

Apéndice E

Formato Entrevista.



Name: Cargo: Fecha:

DROGUERIA TOTUS TUUS

 **CONOCIMIENTOS GENERALES SOBRE LA FARMACOVIGILANCIA** 

Responda sí o no a cada una de las preguntas planteadas 

<p style="text-align: center;">Conoces el concepto de farmacovigilancia ?</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<p>¿Cómo lo describes? Es una norma que nos permite detectar y reportar de manera responsable y oportuna todas aquellas novedades de efectos nocivos y de calidad tanto en fármacos como en dispositivos médicos</p>
<p style="text-align: center;">¿Ustedes cuentan con un programa de farmacovigilancia enfocado en identificar los alertas en los medicamentos?</p>	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	
<p style="text-align: center;">¿Conocen la página para el reporte de eventos adversos por parte de los entes reguladores?</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No.	
<p style="text-align: center;">¿Realizan el proceso de recepción técnica y administrativa de los Medicamentos?</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<p>cómo la realizan? Se observa condiciones físicas y vigencias de registros</p>
<p style="text-align: center;">¿Tienen un formato para el reporte y devoluciones de productos no conformes?</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No.	
<p style="text-align: center;">¿Tienen área de cuarentena en la Droguería?</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
<p style="text-align: center;">¿Cree usted que es fundamental hablar sobre el uso adecuado de los medicamentos para prevenir errores de dispensación?</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
<p style="text-align: center;">¿Cree usted que es conveniente revisar el medicamento antes de dispensar?</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
<p style="text-align: center;">¿Cree usted que la falta de un programa de farmacovigilancia puede traer errores de dispensación?</p>	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	<p>Porque cuando se lleva a cabo un proceso de dispensación es porque antes se hizo una previa recepción técnica que revisa esa posibilidad.</p>



DROGUERIA TOTUS TUUS



CONOCIMIENTOS GENERALES SOBRE LA FARMACOVIGILANCIA

Responda sí o no a cada una de las preguntas planteadas

¿Cree usted que es importante llevar a cabo el almacenamiento de acuerdo a las técnicas lasa para evitar errores de dispensación?

Sí
 No

¿Cree que es importante tener marcadas las áreas del servicio farmacéutico?

Sí
 No

¿Realizan semaforización de medicamentos para evitar dispensación de medicamentos vencidos?

Sí
 No

¿Cómo lo llevan a cabo? Se rotula con seis meses de anticipación a la fecha de vencimiento y estos son siempre los primeros en salir y cuando ya falta un mes para que se cumpla la fecha de vencimiento se ponen en el área de cuarentena

¿Ustedes tienen la precaución de revisar el contenido de los medicamentos cada que ingresan a la droguería?

Sí
 No

¿Los proveedores les han enviado medicamentos en mal estado?

Sí
 No

¿Ustedes han aceptado medicamentos que estén en mal estado?


Sí
 No



Name: Cargo: Fecha:

DROGUERIA TOTUS TUUS

CONOCIMIENTOS GENERALES SOBRE LA FARMACOVIGILANCIA

Responda sí o no a cada una de las preguntas planteadas 

Conoces el concepto de farmacovigilancia ?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	¿Cómo lo describirías? Es lo que vigila todo lo que tenga que ver con los medicamentos, reacciones adversas y el uso
¿Ustedes cuentan con un programa de farmacovigilancia enfocado en identificar las alertas en los medicamentos?	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	
¿Conocen la página para el reporte de eventos adversos por parte de los entes reguladores?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No.	
¿Realizan el proceso de recepción técnica y administrativa de los Medicamentos?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	Se verifica el producto y embalaje y que todo este correctamente
¿Tienen un formato para el reporte y devoluciones de productos no conformes?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No.	Coopidrogas que es el proveedor principal maneja uno, pero como tal esto depende es del proveedor
¿Tienen área de cuarentena en la Droguería?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
¿Cree usted que es fundamental hablar sobre el uso adecuado de los medicamentos para prevenir errores de dispensación?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
¿Cree usted que es conveniente revisar el medicamento antes de dispensar?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
¿Cree usted que la falta de un programa de farmacovigilancia puede traer errores de dispensación?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	



DROGUERIA TOTUS TUUS



CONOCIMIENTOS GENERALES SOBRE LA FARMACOVIGILANCIA

Responda sí o no a cada una de las preguntas planteadas ✓

¿Cree usted que es importante llevar a cabo el almacenamiento de acuerdo a las técnicas lasa para evitar errores de dispensación?

Sí
 No

¿Cree que es importante tener marcadas las áreas del servicio farmacéutico?

Sí
 No

¿Realizan semaforización de medicamentos para evitar dispensación de medicamentos vencidos?

Sí
 No.

¿Cómo lo llevan a cabo? Se rotula con seis meses de anticipación a la fecha de vencimiento y estos son siempre los primeros en salir y cuando ya falta un mes para que se cumpla la fecha de vencimiento se ponen en el área de cuarentena

¿Ustedes tienen la precaución de revisar el contenido de los medicamentos cada que ingresan a la droguería?

Sí
 No

¿Los proveedores les han enviado medicamentos en mal estado?

Sí
 No.

¿Ustedes han aceptado medicamentos que estén en mal estado?

Sí
 No

Name: Yineth Araque

Cargo: Auxiliar

Fecha: Noviembre 8 de 2023



DROGUERIA TOTUS TUUS



CONOCIMIENTOS GENERALES SOBRE LA FARMACOVIGILANCIA

Responda sí o no a cada una de las preguntas planteadas ✓

<p>Conoces el concepto de farmacovigilancia ?</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<p>¿Por qué? Es estar pendiente que reacciones tienes los medicamentos en las personas y estar muy pendiente del estado de los medicamentos en la droguería</p>
<p>¿Ustedes cuentan con un programa de farmacovigilancia enfocada en identificar las alertas en los medicamentos?</p>	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	
<p>¿Conocen la página para el reporte de eventos adversos por parte de los entes reguladores?</p>	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No.	
<p>¿Realizan el proceso de recepción técnica y administrativa de los Medicamentos?</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<p>¿cómo la realizan? Cuando llegan los medicamentos se le realiza un acta de recepción, donde se ingresan, el NVIMA, Fecha de vencimiento y el lote de los medicamentos.</p>
<p>¿Tienen un formato para el reporte y devoluciones de productos no conformes?</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No.	
<p>¿Tienen área de cuarentena en la Droguería?</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
<p>¿Cree usted que es fundamental hablar sobre el uso adecuado de los medicamentos para prevenir errores de dispensación?</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<p>¿por qué? Si es muy importante, ya que hay casos en que las personas están mal informadas y se quieren automedicar, entonces lo que se hace es preguntar a la persona para que necesita el medicamento y se orienta de la manera adecuada</p>
<p>¿Cree usted que es conveniente revisar el medicamento antes de dispensar?</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<p>¿Por qué? Porque muchas de pronto esta un medicamento que no es en la caja, mirar si el medicamento que se entrega está en la dosis adecuada, si el medicamento no está vencido etc...</p>
<p>¿Cree usted que la falta de un programa de farmacovigilancia puede traer errores de dispensación?</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<p>Por qué? Por medio de este se va a saber de manera detallada que es lo que se debe tener en cuenta al momento de dispensar un medicamento.</p>



DROGUERIA TOTUS TUUS



CONOCIMIENTOS GENERALES SOBRE LA FARMACOVIGILANCIA

Responda sí o no a cada una de las preguntas planteadas ✓

¿Cree usted que es importante llevar a cabo el almacenamiento de acuerdo a las técnicas lasa para evitar errores de dispensación?

Sí
 No

¿Por qué? Con esto podemos diferenciar mejor los medicamentos que son físicamente y fonéticamente parecidos.

¿Cree que es importante tener marcadas las áreas del servicio farmacéutico?

Sí
 No

¿Por qué? Primero que la seccional de salud siempre piden que las áreas de la droguería estén marcadas, también es muy importante para el personal de trabajo ya que así se sabe cómo va distribuida la droguería

¿Realizan semaforización de medicamentos para evitar dispensación de medicamentos vencidos?

Sí
 No.

¿Cómo lo llevan a cabo? Se rotula con seis meses de anticipación a la fecha de vencimiento y estos son siempre los primeros en salir y cuando ya falta un mes para que se cumpla la fecha de vencimiento se ponen en el área de cuarentena

¿Ustedes tienen la precaución de revisar el contenido de los medicamentos cada que ingresan a la droguería?

Sí
 No

¿Los proveedores les han enviado medicamentos en mal estado?

Sí
 No.

en cada factura hay un número de teléfono y se llama a la empresa y se le comenta que medicamento llego en mal estado.

¿Ustedes han aceptado medicamentos que estén en mal estado?

Sí
 No