

**Estado actual de la Dispensación en el Establecimiento Farmacéutico Edipharma 2,  
Urbanización Arboleda Campestre, Ibagué – Tolima**

Lady Paola Agudelo Rojas

María Teresa Uriza Riobueno

Sergio Fabian Barragán Rodríguez

Yeimy Herrera Rada

Yuli Andrea García Morales

Asesor

Rosendo Cabezas Robayo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Escuela Ciencias de la Salud – ECISA

Tecnólogo en Regencia de Farmacia

2023

## **Dedicatoria**

Con gratitud y alegría, dedicamos este trabajo a Dios, nuestra guía constante en el desafiante camino académico, agradecemos a nuestros padres y seres queridos por su apoyo y a nuestros compañeros de estudio por compartir este viaje, expresamos reconocimiento a profesores y tutores, así como a la comunidad académica que nos rodea, este logro es testimonio de perseverancia, trabajo en equipo y amor, la obtención del título de Regente de Farmacia marca el comienzo de una carrera comprometida con contribuciones significativas al servicio de la salud y bienestar comunitario.

### **Agradecimientos**

Con profundo agradecimiento expresamos nuestro reconocimiento a aquellos que han sido esenciales en nuestro recorrido académico y en la conclusión de este trabajo de grado, agradecemos a Dios por ser nuestra guía constante y a nuestros padres por su apoyo incansable, extendemos nuestra gratitud a los seres queridos, compañeros de estudio, profesores, mentores y a toda la comunidad académica que ha enriquecido nuestra experiencia.

Este logro refleja la colaboración, el esfuerzo conjunto y el afecto compartido, con humildad, recibimos este hito como un paso significativo hacia el futuro, comprometiéndonos a aplicar el conocimiento adquirido en beneficio del servicio a la salud y el bienestar comunitario, a todos quienes han sido parte esencial de este extraordinario viaje, les extendemos nuestro sincero agradecimiento.

## Resumen

El trabajo aborda la relevancia del Estado actual de la Dispensación en el Establecimiento Farmacéutico Edipharma 2, Urbanización Arboleda Campestre, Ibagué – Tolima y destaca cómo la implementación adecuada de procesos y procedimientos en este aspecto puede mejorar la atención farmacéutica, asegurando así la salud óptima de los usuarios.

Se presenta un análisis específico sobre cómo se dispensan los medicamentos en Edipharma 2, una farmacia ubicada en la Urbanización Arboleda Campestre, Ibagué – Tolima, en este trabajo, se identifican los problemas relacionados con la dispensación de medicamentos en este establecimiento y se llevan a cabo encuestas a los usuarios El para entender su percepción acerca de la atención farmacéutica.

Los resultados de las encuestas revelan que, aunque los usuarios tienen una percepción positiva sobre la atención farmacéutica en Edipharma 2; basándose en estos resultados, se ofrecen recomendaciones para mejorar la atención en el establecimiento, algunas sugerencias incluyen la necesidad de verificar la validez de las fórmulas médicas antes de dispensar los medicamentos y la implementación de sistemas efectivos que garanticen la seguridad en la dispensación de medicamentos a los usuarios.

En conclusión, el documento resalta la importancia de cómo se entregan los medicamentos en farmacias, utilizando un caso específico, Edipharma 2, como ejemplo, se llevan a cabo encuestas a los usuarios para entender sus percepciones y se identifican problemas en la dispensación de medicamentos, finalmente, se ofrecen recomendaciones para mejorar la atención farmacéutica en este establecimiento.

**Palabras claves:** Alertas sanitarias, Dispensación, Prevención, Revisión de medicamentos, Usuarios.

### **Abstract**

The work addresses the relevance of the current State of Dispensing in the Edipharma 2 Pharmaceutical Establishment, Arboleda Campestre Urbanization, Ibagué – Tolima and highlights how the adequate implementation of processes and procedures in this aspect can improve pharmaceutical care, thus ensuring the optimal health of the users.

A specific analysis is presented on how medications are dispensed in Edipharma 2, a pharmacy located in the Arboleda Campestre Urbanization, Ibagué – Tolima, in this work, the problems related to the dispensing of medications in this establishment are identified and carried out. user surveys to understand their perception about pharmaceutical care.

The results of the surveys reveal that although users have a positive perception about pharmaceutical care in Edipharma 2, based on these results, recommendations are offered to improve pharmaceutical care in Edipharma 2, these suggestions include the need to verify the validity of the medical formulas before dispensing medications and the implementation of effective systems that guarantee safety in the dispensing of medications to users.

In conclusion, the document highlights the importance of how medicines are delivered in pharmacies, using a specific case, Edipharma 2, as an example, user surveys are carried out to understand their perceptions and problems in the dispensing of medicines are identified. Finally, recommendations are offered to improve pharmaceutical care in this establishment.

**Keywords:** Health alerts, Dispensing, Prevention, Medication review, Users.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	11
Planteamiento del problema y pregunta .....	122
Objetivos .....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específico.....	13
Justificación.....	14
Marco Teórico.....	155
Regulación.....	166
Dispensación de medicamentos .....	18
Funciones del Regente de Farmacia y/o auxiliar farmacéutico en la dispensación de medicamentos.....	19
Obligación legal de cumplir con el marco normativo .....	222
Sanciones por errores en la dispensación de medicamentos.....	233
Marco Metodológico .....	255
Enfoque de la Investigación .....	255
Población .....	266
Muestra y Muestreo .....	277
Técnicas para recolectar los datos .....	30
Instrumentos para recolectar los datos.....	31
Técnicas para procesar los Datos .....	32
Herramientas para el Proceso de Datos .....	33
Resultados Obtenidos .....	344
Aplicación de Encuestas a Auxiliares Farmacéuticos .....	344
Aplicación de encuestas a los usuarios.....	46
Análisis de Resultados.....	58
Conclusiones .....	61
Referencias Bibliograficas .....	63
Lista de Apendices.....	69
Apendice A .....	69
Apendice B .....	71
Apendice C .....	73

## Lista de Tablas

<b>Tabla 1</b> Frecuencias pregunta ¿Cuál es su edad?.....	34
<b>Tabla 2</b> Frecuencias pregunta ¿Cuál es su género? .....	35
<b>Tabla 3</b> Frecuencias pregunta 1 ¿Revisan medicamento, concentración, vía, posología de la orden médica al momento de dispensar? .....	36
<b>Tabla 4</b> Frecuencias pregunta 2 ¿Ha detectado errores de formulación al momento de dispensar medicamentos? .....	37
<b>Tabla 5</b> Frecuencias pregunta 3 ¿Considera que la elevada cantidad de usuarios atendidos en un día es la causa de los errores en la dispensación de medicamentos? .....	38
<b>Tabla 6</b> Frecuencias pregunta 4 ¿Ejerce control y vigilancia en las fechas de vencimiento de los diferentes medicamentos? .....	39
<b>Tabla 7</b> Frecuencias pregunta 5 ¿Aplica las técnicas LASA para la dispensación de los medicamentos? .....	40
<b>Tabla 8</b> Frecuencias pregunta 6 ¿Al realizar la dispensación toma el tiempo necesario para explicar? .....	41
<b>Tabla 9</b> Frecuencias pregunta 7 ¿Al realizar la dispensación toma el tiempo necesario para explicar? .....	42
<b>Tabla 10</b> Frecuencias pregunta 8 ¿Le comunica al usuario la relevancia de seguir adecuadamente el tratamiento con medicamentos? .....	43
<b>Tabla 11</b> Frecuencias pregunta 9 ¿Cuál es el grupo de medicamentos que más dispensa? .....	44
<b>Tabla 12</b> Frecuencias pregunta 10 ¿Cuál es el grupo de medicamentos que más dispensa? .....	45
<b>Tabla 13</b> Frecuencias pregunta ¿Cuál es su edad? .....	46
<b>Tabla 14</b> Frecuencias pregunta ¿Cuál es su género? .....	47
<b>Tabla 15</b> Frecuencias pregunta 1 ¿El tiempo para la dispensación es el adecuado para la atención? .....	48
<b>Tabla 16</b> Frecuencias pregunta 2 ¿Cuándo le dispensan, el auxiliar le habla en un lenguaje claro, para su entendimiento? .....	49
<b>Tabla 17</b> Frecuencias pregunta 3 ¿El personal de farmacia le explica concentración, dosis, vía y tiempo de administración de los medicamentos? .....	50
<b>Tabla 18</b> Frecuencias pregunta 4 ¿Le brindan consejos para la correcta administración del medicamento? .....	51
<b>Tabla 19</b> Frecuencias pregunta 5 ¿Le realizan llamadas de seguimiento al tratamiento farmacológico? .....	52
<b>Tabla 20</b> Frecuencias pregunta 6 ¿Le explican cómo es el adecuado almacenamiento de los medicamentos? .....	53
<b>Tabla 21</b> Frecuencias pregunta 7 ¿El personal del servicio de farmacia entrega todos los medicamentos que les formulan? .....	54
<b>Tabla 22</b> Frecuencias pregunta 8 ¿Le preguntan si ha tenido alguna reacción adversa a causa de administración de los medicamentos? .....	55
<b>Tabla 23</b> Frecuencias pregunta 9 ¿Le explica la importancia de cumplir el tratamiento farmacológico? .....	56

<b>Tabla 24</b> <i>Frecuencias pregunta 10 ¿Le brindan capacitaciones relacionadas con medicamentos?</i> .....	57
--	----



## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> Representación gráfica ¿Cuál es su edad? .....	34
<b>Figura 2</b> Representación gráfica ¿Cuál es su género? .....	35
<b>Figura 3</b> Representación gráfica pregunta 1 ¿Revisan medicamento, concentración, vía, .....	36
<b>Figura 4</b> Representación gráfica pregunta 2 ¿Ha detectado errores de formulación al momento.....	37
<b>Figura 5</b> Representación gráfica pregunta 3 ¿Considera que la elevada cantidad de usuarios ..	38
<b>Figura 6</b> Representación gráfica pregunta 4 ¿Ejerce control y vigilancia en las fechas... ..	39
<b>Figura 7</b> Representación gráfica pregunta 5 ¿Aplica las técnicas LASA para la dispensación de los medicamentos?.....	40
<b>Figura 8</b> Representación gráfica pregunta 6 ¿Al realizar la dispensación toma el tiempo necesario para explicar?.....	41
<b>Figura 9</b> Representación gráfica pregunta 7 ¿Al realizar la dispensación toma el tiempo necesario para explicar?.....	42
<b>Figura 10</b> Representación gráfica pregunta 8 ¿Le comunica al usuario la relevancia de seguir adecuadamente el tratamiento con medicamentos? .....	43
<b>Figura 11</b> Representación gráfica pregunta 9 ¿Cuál es el grupo de medicamentos que más dispensa? .....	44
<b>Figura 12</b> Representación gráfica pregunta 10 ¿Cuál es el grupo de medicamentos que más dispensa? .....	45
<b>Figura 13</b> Representación gráfica pregunta ¿Cuál es su edad? .....	46
<b>Figura 14</b> Representación gráfica pregunta ¿Cuál es su género? .....	47
<b>Figura 15</b> Representación gráfica pregunta 1 ¿El tiempo para la dispensación es el adecuado para la atención? .....	48
<b>Figura 16</b> Representación gráfica pregunta 2 ¿Cuándo le dispensan, el auxiliar le habla en un lenguaje claro, para su entendimiento? .....	49
<b>Figura 17</b> Representación gráfica pregunta 3 ¿El personal de farmacia le explica concentración, dosis, vía y tiempo de administración de los medicamentos?.....	50
<b>Figura 18</b> Representación gráfica pregunta 4 ¿Le brindan consejos para la correcta administración del medicamento? .....	51
<b>Figura 19</b> Representación gráfica pregunta 5 ¿Le realizan llamadas de seguimiento al tratamiento farmacológico? .....	52
<b>Figura 20</b> Representación gráfica pregunta 6 ¿Le explican cómo es el adecuado almacenamiento de los medicamentos? .....	53
<b>Figura 21</b> Representación gráfica pregunta 7 ¿El personal del servicio de farmacia entrega todos los medicamentos que les formulan?.....	54
<b>Figura 22</b> Representación gráfica pregunta 8 ¿Le preguntan si ha tenido alguna reacción adversa a causa de administración de los medicamentos? .....	55
<b>Figura 23</b> Representación gráfica pregunta 9 ¿Le explica la importancia de cumplir el tratamiento farmacológico? .....	56
<b>Figura 24</b> Representación gráfica pregunta 10 ¿Le brindan capacitaciones relacionadas con medicamentos?.....	57

<b>Figura 25</b> Folleto “La Farmacovigilancia nos cuida, nos protege y nos orienta” (anverso).....	73
<b>Figura 26</b> Folleto “La Farmacovigilancia nos cuida, nos protege y nos orienta” (reverso) ¡Error! Marcador no definido.	75
<b>Figura 27</b> Pregunta cuál es su edad .....	76
<b>Figura 28</b> Preguntas 1 a la 3. ....	77
<b>Figura 29</b> Preguntas 4 a la 6. ....	78
<b>Figura 30</b> Preguntas 7 a la 9. ....	79
<b>Figura 31</b> Pregunta 10.....	80
<b>Figura 32</b> Pregunta cuál es su edad y cuál es su género .....	81
<b>Figura 33</b> Preguntas 1 a la 3. ....	82
<b>Figura 34</b> Pregunats 4 a las 6.....	83
<b>Figura 35</b> Preguntas 7 a la 9 .....	84

## **Introducción**

La eficacia de los servicios farmacéuticos depende de la correcta implementación de procesos y procedimientos en la dispensación de medicamentos en los Establecimientos Farmacéuticos de Baja Complejidad, estos procesos permiten identificar las fortalezas y debilidades de la atención farmacéutica, así como prevenir y evaluar efectos adversos que puedan surgir por el uso o mal uso de medicamentos, por esta razón, es fundamental que los establecimientos farmacéuticos cuenten con sistemas efectivos que aseguren la seguridad en la dispensación de medicamentos a los usuarios.

En este sentido, el presente trabajo sobre el estado de la Dispensación de medicamentos en Edipharma 2 pretende ser una herramienta valiosa para propender a una mejora progresiva en la prestación de servicios farmacéuticos dentro de la urbanización y ofrecer recomendaciones pertinentes para optimizar la atención farmacéutica y garantizar la salud óptima de los usuarios.

### **Planteamiento del Problema y Pregunta**

La Resolución 1403 de 14 de mayo de 2007 del Ministerio de la Protección Social, establece el modelo de gestión del servicio farmacéutico, normativa que regula las actividades y procesos fundamentales en este ámbito, incluyendo la recepción y almacenamiento, distribución física, transporte, dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, este marco normativo se erige como la base para asegurar la calidad y seguridad en la prestación de servicios farmacéuticos.

En este contexto, se identifica un interés significativo en los problemas asociados con la dispensación de medicamentos en el Establecimiento Farmacéutico Edipharma 2, Urbanización Arboleda Campestre, Ibagué – Tolima, la utilización inadecuada de medicamentos a nivel mundial podría generar riesgos como efectos adversos, complicaciones cardiovasculares y muerte, el ente regulador Colombiano ha recomendado la adecuada implementación de los procedimientos correctos para la dispensación de medicamentos.

En el campo laboral del personal de Farmacia, es importante su participación en la dispensación de medicamentos en comunidades ambulatorias, identificando posibles errores en los procesos que podrían afectar la atención farmacéutica y el cumplimiento de la normatividad vigente, como lo establece la Resolución 1403 de 2007, por ello se requiere un estudio descriptivo enfocarse en estrategias que aseguren la ausencia de aspectos relacionados con la dispensación de medicamentos que puedan poner en riesgo la vida del paciente en estas poblaciones en cumplimiento con la normativa vigente.

En virtud de lo anterior se puede formular como una pregunta de investigación la siguiente: El establecimiento Farmacéutico Edipharma 2, Urbanización Arboleda Campestre, Ibagué – Tolima, ¿cumple con los parámetros de dispensación de medicamentos correctos?.

## **Objetivos de Investigación**

### **Objetivo General**

Identificar el estado actual de dispensación que se brinda en el Establecimiento Farmacéutico Edipharma 2, Urbanización Arboleda Campestre, Ibagué – Tolima en pro de alcanzar un eficiente y eficaz servicio a la comunidad que garanticen óptimas condiciones salud para la población en general.

### **Objetivos Específico**

Reconocer si se cumplen las Funciones del Regente de Farmacia en la dispensación de medicamentos en dicho establecimiento.

Analizar los resultados obtenidos en encuestas y brindar recomendaciones tanto a usuarios como a empleados al interior de la farmacia, para mejorar la calidad y seguridad del servicio.

Entender la importancia y responsabilidad que se tiene al dispensar medicamentos en establecimientos de baja complejidad.

## **Justificación**

La calidad en la atención farmacéutica es un aspecto clave para la salud en general, y se entiende que es indispensable que las personas que se están formando o ya profesionales con experiencia deben tener un criterio ético y de conocimiento para velar en todo momento por el correcto uso de los medicamentos, siendo una guía de orientación y complemento del campo médico que beneficiara el buen estado de la salud.

El área de la salud es una en la que se ha podido visualizar enormes avances a través de la historia, y gracias a estos, se ha podido contar con gran variedad de medicamentos que tienen el objetivo que curar y/o ayudar al óptimo funcionar de la salud, teniendo siempre presente que donde está la mano humana debe existir una legislación que supervise y ayude a garantizar una idónea actuación.

Los errores en la dispensación pueden ser un factor que ponen en riesgo la vida de pacientes y/o usuarios, y es por eso, que se hace vital entender la importancia del cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad al momento entregar medicamentos.

Hoy por hoy los establecimientos de baja complejidad son los que están con más facilidad al alcance de la mayoría de la población en Colombia, debido a ello, este proyecto se centra en el análisis del estado actual de dispensación en el Establecimiento Farmacéutico Edipharma 2, Urbanización Arboleda Campestre, Ibagué – Tolima, ya que pretende ser una herramienta útil para mejorar la calidad de los servicios farmacéuticos, poseer una seguridad al momento de dispensación y orientar al usuario sobre la importancia cumplir los tratamientos de manera efectiva y segura.

## Marco Teórico

En el ámbito colombiano, la dispensación de medicamentos se rige por las disposiciones del Ministerio de Salud y Protección Social, este ente gubernamental establece de manera explícita que las autoridades sanitarias, los fabricantes de medicamentos y los profesionales de la salud tienen la responsabilidad de ejercer un control efectivo y de seguir las directrices específicas aplicables a los establecimientos farmacéuticos en lo que respecta a los procedimientos de dispensación de medicamentos (Ministerio de Salud y Protección Social, 2022)<sup>1</sup>.

Dentro de este marco regulatorio se destaca la función esencial del farmacéutico en el proceso de dispensación, este profesional no solo cumple con el acto físico de entregar los medicamentos, sino que también asume la importante tarea de informar a las autoridades sanitarias acerca de cualquier evento adverso asociado con los medicamentos dispensados., para llevar a cabo esta responsabilidad, tanto el Regente de Farmacia como el auxiliar farmacéutico, según las indicaciones de (www.farmacovigilancia.tv, 2009)<sup>2</sup> deben contar con una capacitación adecuada y estar atentos a la detección y reporte de posibles efectos secundarios que puedan surgir durante el proceso de dispensación de medicamentos.

---

<sup>1</sup> Ministerio de Salud y Protección Social. (Abril de 2022). *GUÍA DE FARMACOVIGILANCIA*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GMTG21.pdf?ID=3262>

<sup>2</sup> www.farmacovigilancia.tv. (21 de Diciembre de 2009). *Farmacovigilancia: el papel de los profesionales farmacéuticos en la práctica diaria*. Obtenido de <https://farmacovigilancia.tv/blog/farmacovigilancia-el-papel-de-los-profesionales-farmacéuticos-en-la-practica-diaria/>

## Regulación

La regulación para la dispensación de medicamentos en Colombia es responsabilidad del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima) y el Ministerio de Salud y Protección Social.

### **Decreto 677 de 26 de abril de 1995**

Este decreto regula el sistema de registros y licencias, la supervisión de calidad y el sistema de inspección sanitaria de: Medicamentos, Cosméticos, Preparaciones farmacéuticas a base de recursos naturales, Productos de aseo, higiene y limpieza, otros productos de uso doméstico. (Samper P. E, 1995)<sup>3</sup>.

### **Resolución 9455 emitida por el Invima el 28 de mayo de 2004**

Determina las normativas para el contenido y la frecuencia de los informes de los fabricantes de medicamentos, además de definir los siguientes conceptos: Evento adverso: cualquier evento médico desafortunado que pueda ocurrir durante el tratamiento con un medicamento, evento adverso grave: contribuye o resulta en la muerte, causa discapacidad o requiere intervención quirúrgica, evento adverso inesperado, farmacovigilancia: la ciencia y actividades asociadas (INVIMA, 2004)<sup>4</sup>.

### **Resolución 1043 de abril de 2006**

Fija las pautas fundamentales de organización y operación que deben cumplir los proveedores de servicios de salud, esta resolución, expedida por el Ministerio de la Protección Social, abarca

---

<sup>3</sup> Samper P. E. (26 de Abril de 1995). Decreto 677 de 1995 - Por el cual se reglamenta parcialmente el Régimen de Registros y Licencias, el Control de Calidad, así como el Régimen de Vigilancia Sanitaria de Medicamentos, Cosméticos, Preparaciones Farmacéuticas a base de Recursos Naturales, Pro. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=9751>

<sup>4</sup> INVIMA. (28 de Mayo de 2004). Resolución 9455 de 2004 - establece el reglamento relativo al contenido y periodicidad de los reportes de los fabricantes de medicamentos. Obtenido de [https://www.redjurista.com/Documents/resolucion\\_9455\\_de\\_2004\\_invima\\_-\\_instituto\\_nacional\\_de\\_vigilancia\\_de\\_medicamentos\\_y\\_alimentos.aspx#/](https://www.redjurista.com/Documents/resolucion_9455_de_2004_invima_-_instituto_nacional_de_vigilancia_de_medicamentos_y_alimentos.aspx#/)



aspectos como: Criterios vinculados al personal, instalaciones, suministros, medicamentos, dispositivos e insumos, procesos destacados, historias clínicas y la interrelación con otros servicios (Ministerio de la Protección Social, 2006)<sup>5</sup>.

### **Resolución 1403 de 14 de mayo de 2007**

Se establece el modelo de gestión del servicio farmacéutico, esta resolución rige las actividades y procesos vinculados con: Recepción y almacenamiento, distribución física, transporte, dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, así como procedimientos de inyectología y monitoreo de glicemia mediante equipo de punción (Ministerio de la Protección Social, 2007)<sup>6</sup>.

### **Ley 1581/2012 y el Decreto 1377/2013**

Norman la recopilación y el manejo de información personal, estos derechos salvaguardan el derecho de las personas a: Conocer, actualizar, corregir, eliminar, revocar la autorización.

### **Decreto 780 de 06 de mayo de 2016**

Se expide el decreto Único Reglamentario del sector salud y Protección Social, el cual compila y simplifica todas las normas preexistentes en el sector de la salud en Colombia.

---

<sup>5</sup> Ministerio de la Protección Social. (03 de Abril de 2006). Resolución 1043 de 2006 - establece los estándares básicos de estructura y de procesos que deben cumplir los prestadores de servicios de salud. Obtenido de <https://www.ins.gov.co/TyS/programas-de-calidad/Documentos%20Programa%20EEDDCARIO/resolucion%201043%202006.pdf>

<sup>6</sup> Ministerio de la Protección Social. (14 de Mayo de 2007). Resolución 1403 de 2007 - determina el modelo de gestión del servicio farmacéutico y regula las actividades y procesos relacionados con la recepción y almacenamiento, distribución física, transporte, dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, pr. Obtenido de [https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resoluci%C3%B3n\\_1403\\_de\\_2007.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resoluci%C3%B3n_1403_de_2007.pdf)

## **Dispensación de Medicamentos**

El Regente en farmacia y/o auxiliar de farmacia son importantes para garantizar la seguridad en el uso de los medicamentos, desempeña un papel fundamental para prevenir errores en la medicación además de la promoción del uso correcto de los medicamentos, son encargados de dispensar los medicamentos, juegan un papel esencial en la seguridad del uso de medicamentos ya que están encargado de asegurar que los usuarios reciban el medicamento adecuado, en la dosis adecuada, en el momento adecuado y con la información pertinente.

Debido a que el profesional está en contacto directo con pacientes y medicamentos, debe ser sincero y altamente capacitado para apoyar y garantizar la buena salud pública lograda mediante el uso óptimo de los medicamentos.

En Colombia, la dispensación de medicamentos está regulada por el Ministerio de Salud y Protección Social, el cual establece los requisitos para la dispensación de medicamentos, incluida la capacitación de los profesionales de la salud que realizan esta actividad.

## **Funciones del Regente de Farmacia y/o Auxiliar Farmacéutico en la Dispensación de Medicamentos**

### **Revisar la Fórmula Médica**

El Regente de Farmacia y/o el auxiliar de Farmacia deben revisar la fórmula médica para asegurarse de que sea válida y que el medicamento sea apropiado para el paciente.

### **Seleccionar el Medicamento**

El Regente de farmacia y/o auxiliar de farmacia debe seleccionar el medicamento adecuado para el paciente, tomando en cuenta la edad, peso, historial médico y cualquier otra condición médica del paciente.

### **Verificar la Dosis**

El gerente de farmacia y/o auxiliar farmacéutico debe verificar la dosis del medicamento para asegurarse de que es la adecuada para el paciente.

### **Informar al Paciente**

El regente de farmacia y/o auxiliar de farmacia debe informar al paciente sobre el medicamento, incluyendo su nombre, usos, dosis, efectos secundarios e interacciones con otros medicamentos.

### **Garantizar la Seguridad del Medicamento**

El regente de farmacia y/o el auxiliar farmacéutico deben garantizar que el medicamento se encuentra en buen estado (fabricación, fecha de caducidad y lote, precinto y embalaje físico) y que se encuentra almacenado adecuadamente.

### **Responsabilidades en el Proceso de Dispensación**

La dispensación o entrega de los medicamentos en empresas farmacéuticas de baja complejidad está a cargo del Regente de Farmacia y/o Auxiliar Farmacéutico quienes deberán

supervisar el proceso de distribución para que se realice de manera inequívoca y eficiente según los siguientes procesos:

### ***Recepción de Fórmula Médica***

El Regente de farmacia y/o asistente farmacéutico recibe la fórmula del médico, la revisa y comprueba que la información sea correcta.

### ***Verificación de Fórmula Médica***

El Regente de farmacia y/o el auxiliar farmacéutico verifica que la fórmula sea válida (firma y sello del profesional sanitario, datos del paciente, datos del prescriptor, fecha, cantidades) y que el medicamento corresponde a el original y al correcto para el paciente.

### ***Selección de Medicamentos***

El Regente de farmacia y/o auxiliar farmacéutico seleccionan el medicamento apropiado para el paciente, tomando en cuenta la edad, peso, historial médico y cualquier otra condición médica del paciente.

### ***Verificación de Dosis***

El Regente de farmacia y/o el auxiliar farmacéutico verifica la dosis del medicamento para asegurar que sea la adecuada para el paciente, el empaque, los lotes, las fechas de empaque y caducidad, y la fabricación y lotes en las mejores condiciones.

### ***Promoción uso Correcto de Medicamentos***

El Regente de Farmacia y/o auxiliar farmacéutico es responsable de ayudar a los pacientes a utilizar correctamente los medicamentos, deben informar a los pacientes sobre los medicamentos que están tomando, incluidos sus nombres, usos, dosis y efectos secundarios, sus efectos e interacciones medicamentosas, también debe responder a las preguntas de los pacientes

sobre el medicamento y promover la importancia del buen uso del medicamento para lograr resultados positivos con fines terapéuticos.

### ***Prevenir Errores en la Medicación***

Los errores cometidos durante la medicación son un problema importante en la salud pública, los errores de medicación pueden causar daños graves a los pacientes e incluso la muerte, el Regente de Farmacia y/o Auxiliar de Farmacia es el responsable de prevenir los errores de medicación.

### ***Propender por la Seguridad y Eficacia de los Medicamentos***

El Regente de Farmacia y/o auxiliar farmacéutico son profesionales de la salud imprescindibles para garantizar el uso seguro de los medicamentos, desempeñando un papel fundamental en la prevención de errores de medicación y en el fomento del uso correcto de los medicamentos.

### ***Entrega de Medicamento***

El Regente de farmacia y/o el auxiliar farmacéutico entrega el medicamento al paciente junto con una copia de la fórmula médica.

### **Obligación Legal de Cumplir Con el Marco Normativo**

El Regente de Farmacia está sujeto a la responsabilidad legal de seguir el conjunto normativo establecido durante la etapa de dispensación de medicamentos, la regulación colombiana dirigida por el Ministerio de Salud y Protección Social, delimita de manera clara las obligaciones y pautas que deben observarse en los establecimientos farmacéuticos, esta obligación implica que el Regente de Farmacia debe estar familiarizado, comprender y aplicar todas las normativas legales vinculadas con el acto de dispensar medicamentos, esto incluye desde la apropiada custodia de los medicamentos hasta la entrega precisa de información y orientación a los pacientes, además, recae sobre el Regente de Farmacia la responsabilidad de asegurar que el personal farmacéutico, que incluye a los auxiliares farmacéuticos, esté adecuadamente formado y cumpla con los procedimientos legales establecidos durante todo el proceso de dispensación.

## **Sanciones por Errores en la Dispensación de Medicamentos**

El incumplimiento de las obligaciones legales puede acarrear sanciones y consecuencias jurídicas tanto para el Regente de Farmacia como para la totalidad del establecimiento farmacéutico.

Conforme a la normativa legal vigente en Colombia, un regente de farmacia puede enfrentar diversas formas de sanciones derivadas de errores en la dispensación de medicamentos, las cuales variarán según la gravedad y las consecuencias de dichos errores, algunas de estas sanciones comprenden:

### **Sanciones Administrativas**

Estas son impuestas por la autoridad sanitaria correspondiente, como el Ministerio de Salud o las secretarías de salud departamentales o municipales, en casos de incumplimiento de las normativas que regulan la actividad farmacéutica, dichas sanciones pueden incluir multas, suspensiones, cierres temporales o definitivos, decomisos, entre otras medidas.

### **Sanciones Civiles**

Se derivan de la responsabilidad contractual o extracontractual del regente de farmacia por los daños causados a terceros debido a sus acciones u omisiones, entre estas sanciones se encuentran indemnizaciones, reparaciones, restituciones, entre otras.

### **Sanciones Penales**

Aplicadas por la comisión de delitos tipificados en el código penal, como falsificación, adulteración, contrabando, hurto, homicidio, lesiones personales, relacionados con los medicamentos, éstas sanciones pueden incluir privación de la libertad, inhabilitaciones, multas, entre otras.

## **Compromiso Ético**

El Regente de Farmacia asume una responsabilidad ética profesional que implica el cumplimiento de principios, valores y deberes que rigen su actividad, estos incluyen el respeto a la vida, la salud, la dignidad, la autonomía, la confidencialidad, la competencia y la honestidad, entre otros, es importante que el Regente de Farmacia actúe con diligencia, prudencia y cuidado en la dispensación de medicamentos para prevenir errores que puedan poner en riesgo la salud o la vida de las personas.



## Marco Metodológico

El marco metodológico desempeña una función importante dentro de la investigación en razón a que influye significativamente en los resultados obtenidos, según cómo se estructure el camino conducente a responder las preguntas del estudio al *Estado actual de la Dispensación en el Establecimiento Farmacéutico Edipharma 2, Urbanización Arboleda Campestre, Ibagué – Tolima* y permitir la reconstrucción de datos a partir de conceptos teóricos que a menudo se operacionalizan, representan una sección fundamental en los trabajos de investigación en donde se especifican los diferentes métodos para el análisis requerido dentro del abordaje del objeto de estudio, este informe detalla los aspectos de investigación aplicados y describe cómo se seleccionaron de los diversos enfoques metodológicos disponibles.

Así las cosas, con la aplicación del marco metodológico se espera abordar aspectos clave como: “*el tipo de investigación, el diseño de investigación y el enfoque metodológico*” (Concepto. De, 2023)<sup>7</sup>, siendo una guía esencial para comprenderla manera de llevar a cabo el proceso investigativo y de la obtención de resultados.

### Enfoque de la Investigación

El presente informe se basa en el enfoque de investigación cuantitativo, toda vez que, tras analizar el tema, se ha concluido que este enfoque se adapta de manera óptima a las necesidades de la investigación para determinar el *Estado actual de la Dispensación en el Establecimiento Farmacéutico Edipharma 2, Urbanización Arboleda Campestre, Ibagué – Tolima*, un enfoque cuantitativo se define por ser un conjunto de procedimientos que siguen una secuencia lógica y buscan ofrecer evidencia sustancial, comienza con una idea que se va

---

<sup>7</sup> Concepto.de. (2023, 20 de julio). Marco metodológico - Concepto, contenidos y ejemplos.  
<https://concepto.de/marco-metodologico/>

depurando progresivamente, ya definida, se desprenden los objetivos, se plantean las preguntas investigativas, se formula la hipótesis y se identifican las variables relevantes para el estudio.

Una característica clave del enfoque cuantitativo es su hincapié en la medición y estimación de magnitudes asociadas a los fenómenos o problemas de investigación, este enfoque busca responder interrogantes sobre la frecuencia y magnitud con la que se manifiestan eventos específicos o fenómenos, conforme a (Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P., 2014, págs. 4 - 21)<sup>8</sup>, el enfoque cuantitativo aborda aspectos como la frecuencia de eventos particulares y la magnitud con la que se expresan.

Se empleará el método cuantitativo para llevar a cabo una encuesta que evaluará la percepción de las fallas que están ocurriendo la dispensación de medicamentos en el *Establecimiento Farmacéutico de Baja Complejidad: Edipharma 2, Urbanización Arboleda Campestre, Ibagué – Tolima*, esta encuesta se realizará tanto al personal encargado de dispensar los medicamentos como a algunos usuarios que utilicen este servicio.

## **Población**

En una investigación, es el grupo de personas que se quiere examinar para obtener información significativa, como lo menciona (Toledo Díaz de León, M. en E. , s.f.)<sup>9</sup>, la población es el conjunto focal y de interés en la investigación.

---

<sup>8</sup> Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. Quinta Edición). McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>.

<sup>9</sup> Toledo Díaz de León, M. en E. (s.f.). *Población y muestra [Material didáctico]*. Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Arquitectura y Diseño, Administración y Promoción de la Obra Urbana, Sólo Visión (Proyectables), Unidad de Aprendizaje: *Técnicas de Investigación Cualitativas y Cuantitativas*. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/63099/secme-26877.pdf;sequence=1>

En este estudio en particular, la población consta de dos grupos principales: en primer lugar, los 6 empleados que trabajan en el *Establecimiento Farmacéutico de Baja Complejidad: Edipharma 2* y en segundo lugar, 250 usuarios que hayan utilizado este servicio en el mes de Noviembre de 2023, con margen de error de un 10% y nivel de confianza de un 99%, estos dos conjuntos de personas son el enfoque central de la investigación y proporcionarán información valiosa sobre la percepción de los errores en la dispensación de medicamentos en este entorno específico.

### **Muestra y Muestreo**

La muestra en una investigación se refiere a una porción específica y representativa de la población total donde se desarrollará el estudio, en otras palabras, constituye un subconjunto que proporciona una visión significativa y representativa del conjunto más amplio de individuos o elementos (López, P. L., 2004)<sup>10</sup>.

Por otro lado, el proceso de muestreo implica el uso de criterios y procedimientos criterios para seleccionar el conjunto propio de elementos de la población, que servirán como representación precisa de lo que ocurre en toda esa población (Kerlinger, F. N., & Lee, H. B., 2002, págs. 148 -150)<sup>11</sup>, en este caso, se ha optado por utilizar un muestreo no probabilístico, donde las unidades poblacionales no poseen la misma oportunidad de ser seleccionadas y la

---

<sup>10</sup> López, P. L. (2004). *POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO*. Cochabamba - México: Scielo. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)

<sup>11</sup> Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales*. McGraw-Hill. Obtenido de <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>

posibilidad de selección de cada uno de los elementos o población es desconocida (Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L., 2014, págs. 177 - 194)<sup>12</sup>.

La aplicación de este estudio se dirigirá específicamente a los trabajadores del *Establecimiento Farmacéutico de Baja Complejidad: Edipharma 2*, ya que desempeñan un papel clave en la investigación, se informará a los pacientes que visiten el servicio farmacéutico durante el mes de Noviembre de 2023 sobre la participación en la investigación, la muestra estará compuesta por 100 usuarios que elijan participar, ofreciendo así una perspectiva valiosa y específica sobre la apreciación de las fallas en la dispensación de medicamentos en este entorno particular.

La calculadora de muestras de la Agencia de Estadística de Mercados S.C, se utilizó en la ejecución de las encuestas para establecer la dimensión adecuada para la muestra requerida, dicho cálculo es esencial y así poder obtener resultados representativos y confiables que puedan extrapolarse a la población completa, aquí se explica cómo se aplicó la calculadora:

#### **Parámetros Utilizados:**

- Margen de Error: 10%
- Nivel de Confianza: 99%
- Tamaño Población: 250 usuarios
- Tamaño muestra: 100 Usuarios

Ecuación para la obtención Estadística de Proporciones de tipo Poblacionales:

$$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \frac{(z^2 (p * q))}{N}}$$

---

<sup>12</sup> Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación (Vol. Quinta Edición)*. McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Donde:

- $n$  corresponde al tamaño de la muestra.
- $Z$  corresponde al valor correspondiente al nivel de confianza deseado.
- $p$  corresponde a la proporción de la población con la característica deseada (éxito).
- $q$  corresponde a la proporción de la población sin la característica deseada (fracaso).
- $e$  corresponde al margen de error dispuesto a cometer.
- $N$  corresponde al tamaño de la Población

La herramienta de cálculo señala que para una población de 250 personas se tiene un rango de error del 10% y un porcentaje de confiabilidad del 99%, se requirió un tamaño de muestra de 100 usuarios y 06 empleados de Edipharma 2, esta elección de tamaño de muestra se hizo con el fin que los resultados obtenidos por parte de las encuestas simbolicen de manera representativa a la población objetivo y generen conclusiones confiables (Agencia de Estadística de Mercados S.C., 2009)<sup>13</sup>.

Este enfoque se apoya en principios estadísticos sólidos, garantizando que la muestra sea lo suficientemente amplia como para capturar la variabilidad presente en la población. En el contexto de la investigación realizada en Edipharma 2, esta estrategia de muestreo contribuye a la validez de los resultados recopilados mediante las encuestas.

Asimismo, el uso de la calculadora de muestras destaca la importancia de contar con un enfoque metodológico riguroso en la investigación, lo que permite obtener resultados precisos y significativos sobre la atención farmacéutica en Edipharma 2.

---

<sup>13</sup> Agencia de Estadística de Mercados S.C. (2009). *Calculadora de muestras. Asesoría Económica & Marketing Digital*. Obtenido de [https://www.corporacionaem.com/tools/calc\\_muestras.php](https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php)

## Técnicas para Recolectar los Datos

La investigación dispone de una amplia gama de técnicas para recolectar los datos, especialmente en el marco de la investigación cuantitativa, según (Investigalia, 2020)<sup>14</sup> entre las metodologías comúnmente utilizadas se encuentran el cuestionario, la encuesta, la observación sistemática, el análisis de contenidos y la entrevista.

En el marco específico de la presente investigación, la técnica seleccionada para recolectar los datos será la encuesta, mediante un conjunto de diferentes preguntas cuidadosamente preparadas que abordan hechos y aspectos relevantes para la investigación, la encuesta proporciona un marco organizado para obtener información específica de los participantes, permitiendo la recopilación de datos de manera sistemática y eficiente.

La elección de la encuesta como método para recolectar los datos presenta diversas ventajas. Entre ellas se incluye la capacidad para llegar a un gran número de participantes, la estandarización en las preguntas facilitar el análisis de los resultados estadísticos, esta técnica ofrece la oportunidad de obtener percepciones y opiniones detalladas del *Estado actual de la Dispensación en el Establecimiento Farmacéutico Edipharma 2, Urbanización Arboleda Campestre, Ibagué – Tolima*, tanto de los trabajadores del servicio farmacéutico como de los usuarios, contribuyendo así a una comprensión integral de las fallas en la dispensación de medicamentos en ese entorno específico.

---

<sup>14</sup> INVESTIGALIA. (17 de Marzo de 2020). <https://investigaliacr.com/investigacion/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cuantitativa/>. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cuantitativa/>

## Instrumentos Para Recolectar Los Datos

En el proceso de investigación, la selección de los instrumentos para recolectar datos desempeña un papel importante, según (Yuni, J., & Urbano, C., 2014)<sup>15</sup>, estos instrumentos están diseñados para crear las condiciones necesarias que permitan la medición de datos, representando abstracciones del mundo real que pueden ser percibidas directa o indirectamente por los sentidos entre las herramientas disponibles, escalas representativas de valor y escalas de estimación tipo Likert son esenciales en la determinación de la percepción para variables cualitativas que nos permiten interpretar un instrumento de percepción social (Gante, G., González, Sosa., Bautista-Ortega, J., Castillo, E., Fernández, A., 2020)<sup>16</sup>.

Siguiendo las prácticas actuales en investigación científica, se ha optó por utilizar la encuesta cómo herramienta para recolectar datos en esta investigación la que incluirá preguntas abiertas o cerradas y breves, estará estructurado bajo la escala de Likert por lo que enfoque permitirá evaluar el *Estado actual de la Dispensación en el Establecimiento Farmacéutico Edipharma 2, Urbanización Arboleda Campestre, Ibagué – Tolima*, así como los errores en la dispensación de medicamentos, abordando ocho dimensiones relacionadas con aspectos como el ambiente físico, las estructuras y normas organizacionales, y la comunicación, entre otros.

La elección de la escala de Likert implica asignar puntuaciones a las elecciones de respuesta, partiendo de: "Totalmente en desacuerdo" hasta "Totalmente de acuerdo", este enfoque empleado en ambas encuestas permite una evaluación cuantitativa, donde cada ítem se

---

<sup>15</sup> Yuni, J., & Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar. Obtenido de Recursos metodológicos para la preparacioón de proyectos de investigación. Volumen 2: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9nicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>*

<sup>16</sup> Gante, G., González, Sosa., Bautista-Ortega, J., Castillo, E., Fernández, A. (01 de Enero de 2020). *Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/361533522\\_Escala\\_de\\_Likert\\_Una\\_alternativa\\_para\\_elaborar\\_e\\_interpretar\\_un\\_instrumento\\_de\\_percepcion\\_social](https://www.researchgate.net/publication/361533522_Escala_de_Likert_Una_alternativa_para_elaborar_e_interpretar_un_instrumento_de_percepcion_social)*

pondera y se le asignan valores numéricos según su importancia relativa (Vanessa Smith-Castro, 2014)<sup>17</sup>.

### **Técnicas Para Procesar Los Datos**

La técnica adoptada en el análisis de datos en este estudio es estadística descriptiva, la cual se concentra en ordenar y exponer los datos recopilados de manera clara y comprensible (Dr. Calduch Cervera, R.)<sup>18</sup>, en este contexto, la estadística descriptiva se posiciona como una herramienta importante al interpretar registros u observaciones ya que proporciona un conjunto de métodos específicamente diseñados para presentar y resumir la diversidad de datos observados.

En la fase inicial de la estadística descriptiva se realiza una organización sistemática de los datos para facilitar su comprensión, con el fin de identificar el valor en la distribución de datos y para evaluar la variabilidad presente en los datos; de igual manera, la estadística descriptiva incorpora representaciones gráficas que ofrecen una visualización más intuitiva de la distribución de los datos y son fundamentales para identificar patrones, tendencias y posibles irregularidades en los conjuntos de datos, por lo que la aplicación de la estadística descriptiva en este estudio posibilitará a Edipharma 2, obtener un resumen y representación eficiente de los datos, una comprensión más profunda de la información recolectada y esencial para descubrir patrones y tendencias clave que serán fundamentales en la interpretación y un análisis de resultados producto de la investigación.

---

<sup>17</sup> Vanessa Smith-Castro. (Noviembre de 2014). *Compendio de Instrumentos de Medición IIP-2014*. (S. C. IIP, Ed.) Costa Rica: Universidad de Costa Rica. Obtenido de [https://www.iip.ucr.ac.cr/sites/default/files/contenido/COMPENDIOINSTRUMENTOSDEMEDICINIIP-2014\\_5.pdf](https://www.iip.ucr.ac.cr/sites/default/files/contenido/COMPENDIOINSTRUMENTOSDEMEDICINIIP-2014_5.pdf)

<sup>18</sup> Dr. CALDUCH CERVERA, R. . (s.f.). *Curso de Doctorado - Métodos y Técnicas de Investigación en Relaciones Internacionales*. Obtenido de UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID : <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-55163/2Metodos.pdf>



## Herramientas Para el Proceso de Datos

Para analizar y procesar los datos, se empleará una herramienta esencial que sirve como un recurso estadístico valioso para la recopilación, medición y validación de información, en este estudio, se ha decidido utilizar *Microsoft Office Excel* para llevar a cabo la tabulación de los datos recopilados mediante encuestas aplicadas a los auxiliares farmacéuticos y a los usuarios de Edipharma 2.

*Microsoft Excel* se destaca como una aplicación ampliamente reconocida y utilizada para la manipulación de datos y la creación de hojas de cálculo, su versatilidad y capacidades analíticas la convierten en una herramienta eficiente en el ámbito estadístico y de organización de datos, al hacer uso de Excel, “se simplifica la estructuración sistemática de la información recolectada, lo que permite llevar a cabo cálculos, crear representaciones gráficas y analizar patrones de manera efectiva” (Microsoft, 2023)<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> Microsoft. (2023). *Microsoft Excel. Obtenido de Convierte los datos en conclusiones con hojas de datos premium y gratuitas.*: <https://www.microsoft.com/es-es/microsoft-365/excel>

## Resultados Obtenidos

### Aplicación de Encuestas a Auxiliares Farmacéuticos

**Tabla 1**

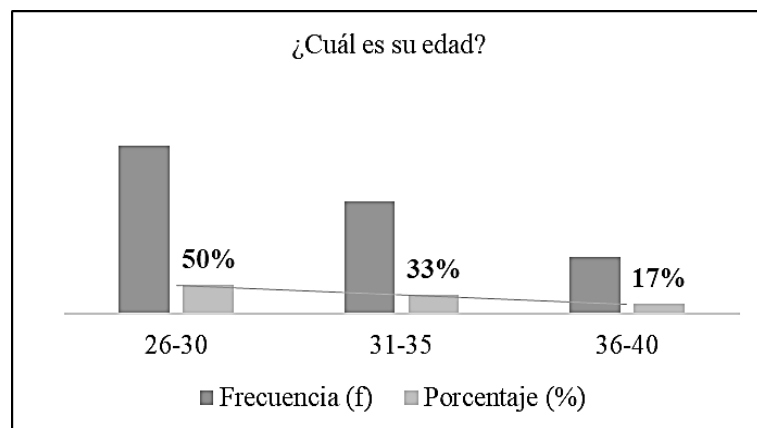
*Frecuencias pregunta ¿Cuál es su edad?*

Rango de Edad	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	Frecuencia Acumulada (F)
26-30	3	0,50	50%	3
31-35	2	0,33	33%	5
36-40	1	0,17	17%	6
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>1,0</b>	<b>100%</b>	-

*Fuente.* Autoría propia

**Figura 1**

*Representación gráfica ¿Cuál es su edad?*



*Fuente.* Autoría propia

Edipharma2 tiene un equipo de auxiliares farmacéuticos con una edad promedio de 26-30 años, lo que representa el 50% del personal, indica que se trata de un grupo joven de trabajadores, también hay un 50% de empleados en otras edades, lo que puede enriquecer el trabajo con diferentes experiencias y formas de hacer las cosas.

**Tabla 2**

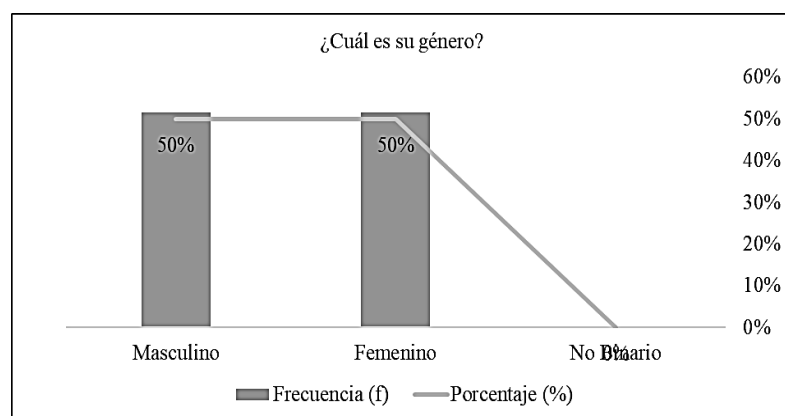
*Frecuencias pregunta ¿Cuál es su género?*

Género	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	Frecuencia Acumulada (F)
Masculino	3	0,50	50%	3
Femenino	3	0,50	50%	6
No Binario	0	0,00	0%	6
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>1,00</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

*Fuente. Autoría propia*

**Figura 2**

*Representación gráfica ¿Cuál es su género?*



*Fuente. Autoría propia*

Edipharma2 cuenta con una distribución equitativa de género, con un 50% de empleados masculinos y un 50% de empleados femeninos, la muestra no incluye participantes no binarios, lo que significa que es predominantemente binaria en términos de género, este balance de género puede favorecer la dinámica del equipo, ya que ofrece perspectivas diversas, es fundamental reconocer y respetar la diversidad de género en el ámbito laboral, y esta información puede ser útil para ajustar políticas y prácticas internas de recursos humanos.

**Tabla 3**

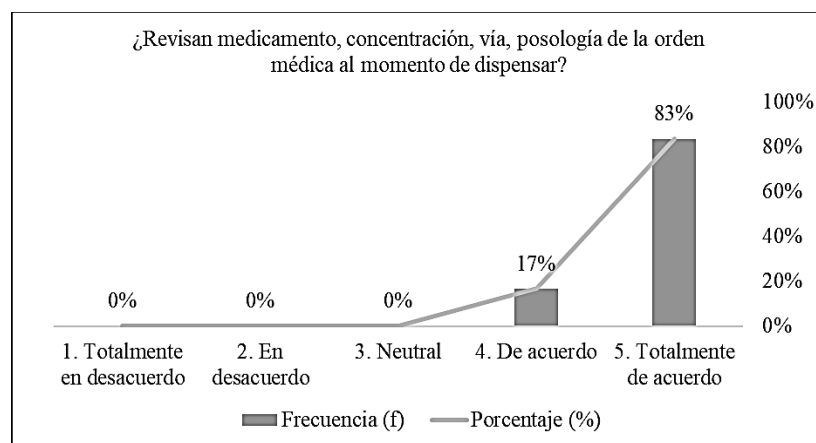
*Frecuencias pregunta 1 ¿Revisan medicamento, concentración, vía, posología de la orden médica al momento de dispensar?*

Respuesta	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	Frecuencia Acumulada (F)
1. Totalmente en desacuerdo	0	0,00	0%	0
2. En desacuerdo	0	0,00	0%	0
3. Neutral	0	0,00	0%	0
4. De acuerdo	1	0,17	17%	1
5. Totalmente de acuerdo	5	0,83	83%	6
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>1,00</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

*Fuente. Autoría propia*

**Figura 3**

*Representación gráfica pregunta 1 ¿Revisan medicamento, concentración, vía, posología de la orden médica al momento de dispensar?*



*Fuente. Autoría propia*

El (100%) de auxiliares farmacéuticos en Edipharma2 declara revisar totalmente o parcialmente la orden médica al dispensar medicamentos, esto muestra un alto nivel de compromiso, señala una práctica uniforme en la revisión de la información clave de las órdenes médicas, con un 0% se confirma que sí se realiza el procedimiento de la manera adecuada.

**Tabla 4**

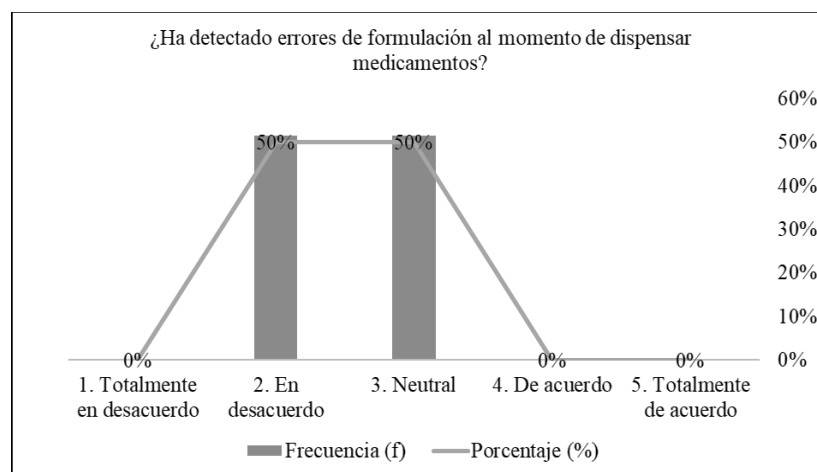
*Frecuencias pregunta 2 ¿Ha detectado errores de formulación al momento de dispensar medicamentos?*

Respuesta	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	Frecuencia Acumulada (F)
1. Totalmente en desacuerdo	0	0,00	0%	0
2. En desacuerdo	3	0,50	50%	3
3. Neutral	3	0,50	50%	6
4. De acuerdo	0	0,00	0%	6
5. Totalmente de acuerdo	0	0,00	0%	6
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>1,00</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

*Fuente. Autoría propia*

**Figura 4**

*Representación gráfica pregunta 2 ¿Ha detectado errores de formulación al momento de dispensar medicamentos?*



*Fuente. Autoría propia*

El 50% de los auxiliares farmacéuticos ha observado errores de formulación al entregar medicamentos, mientras que el otro 50% no se pronuncia al respecto, la falta de respuestas positivas podría indicar que, en general, se cree que los errores de formulación son poco frecuentes o no han sido detectados claramente por el personal encuestado.

**Tabla 5**

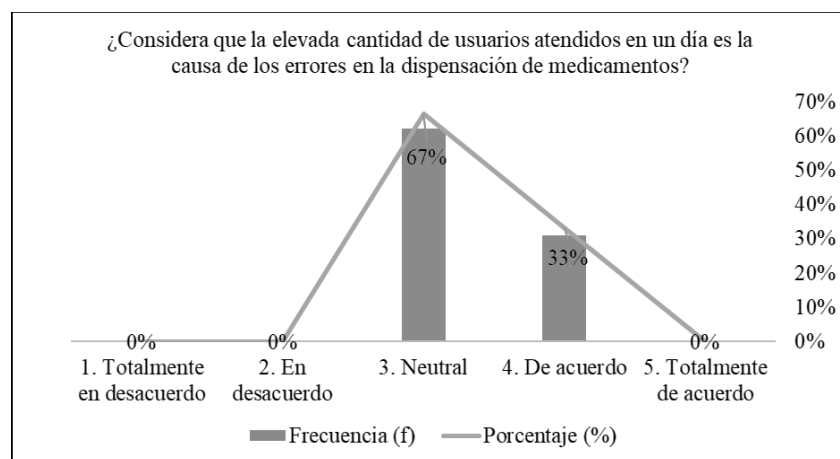
*Frecuencias pregunta 3 ¿Considera que la elevada cantidad de usuarios atendidos en un día es la causa de los errores en la dispensación de medicamentos?*

Respuesta	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	Frecuencia Acumulada (F)
1. Totalmente en desacuerdo	0	0,00	0%	0
2. En desacuerdo	0	0,00	0%	0
3. Neutral	4	0,67	67%	4
4. De acuerdo	2	0,33	33%	6
5. Totalmente de acuerdo	0	0,00	0%	6
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>1,00</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

*Fuente. Autoría propia*

**Figura 5**

*Representación gráfica pregunta 3 ¿Considera que la elevada cantidad de usuarios atendidos en un día es la causa de los errores en la dispensación de medicamentos?*



*Fuente. Autoría propia*

La mayor parte de los auxiliares farmacéuticos encuestados (67%) se muestra indiferente ante la pregunta de si la alta cantidad de usuarios atendidos en un día influye en los errores en la entrega de medicamentos, sin embargo, un tercio de los participantes (33%) admite que la cantidad de usuarios podría afectar la aparición de errores durante este proceso.

**Tabla 6**

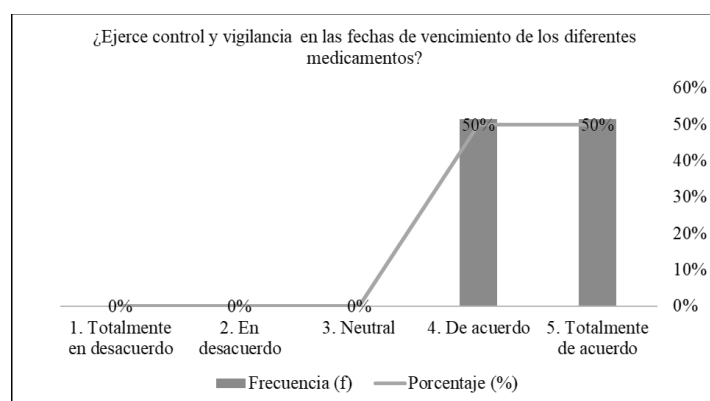
*Frecuencias pregunta 4 ¿Ejerce control y vigilancia en las fechas de vencimiento de los diferentes medicamentos?*

Respuesta	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	Frecuencia Acumulada (F)
1. Totalmente en desacuerdo	0	0,00	0%	0
2. En desacuerdo	0	0,00	0%	0
3. Neutral	0	0,00	0%	0
4. De acuerdo	3	0,50	50%	3
5. Totalmente de acuerdo	3	0,50	50%	6
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>1,00</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

*Fuente. Autoría propia*

**Figura 6**

*Representación gráfica pregunta 4 ¿Ejerce control y vigilancia en las fechas de vencimiento de los diferentes medicamentos?*



*Fuente. Autoría propia*

Los auxiliares farmacéuticos encuestados se dividen entre de acuerdo y totalmente de acuerdo (50% y 50%), en realizar el control y la vigilancia de las fechas de vencimiento de los medicamentos, estos resultados reflejan una responsabilidad compartida con la seguridad de los usuarios, ya que el seguimiento de las fechas de vencimiento es esencial para prevenir la entrega de medicamentos vencidos, asegurando la eficacia y seguridad de las terapias farmacológicas.

**Tabla 7**

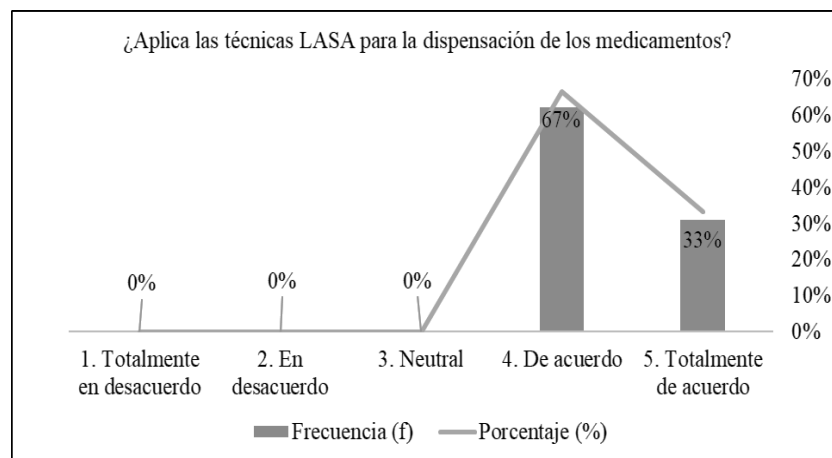
*Frecuencias pregunta 5 ¿Aplica las técnicas LASA para la dispensación de los medicamentos?*

Respuesta	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	Frecuencia Acumulada (F)
1. Totalmente en desacuerdo	0	0,00	0%	0
2. En desacuerdo	0	0,00	0%	0
3. Neutral	0	0,00	0%	0
4. De acuerdo	4	0,67	67%	4
5. Totalmente de acuerdo	2	0,33	33%	6
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>1,00</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

*Fuente.* Autoría propia

**Figura 7**

*Representación gráfica pregunta 5 ¿Aplica las técnicas LASA para la dispensación de los medicamentos?*



*Fuente.* Autoría propia

La mayor parte de los auxiliares farmacéuticos encuestados (67%) está de acuerdo con el uso de las técnicas lasa para la dispensación de medicamentos, mientras que una tercera parte (33%) está totalmente de acuerdo, estos resultados indican que hay una valoración positiva de estas prácticas entre el personal, lo que puede favorecer una dispensación más eficiente y segura de los medicamentos, garantizando una atención farmacéutica de calidad.



**Tabla 8**

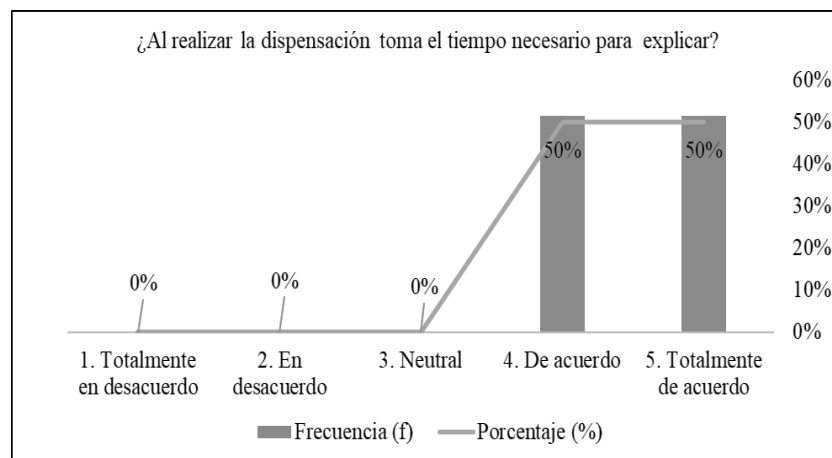
*Frecuencias pregunta 6 ¿Al realizar la dispensación toma el tiempo necesario para explicar?*

Respuesta	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	Frecuencia Acumulada (F)
1. Totalmente en desacuerdo	0	0,00	0%	0
2. En desacuerdo	0	0,00	0%	0
3. Neutral	0	0,00	0%	0
4. De acuerdo	3	0,50	50%	3
5. Totalmente de acuerdo	3	0,50	50%	6
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>1,00</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

*Fuente.* Autoría propia

**Figura 8**

*Representación gráfica pregunta 6 ¿Al realizar la dispensación toma el tiempo necesario para explicar?*



*Fuente.* Autoría propia

El personal de farmacia está dividido en dos grupos: el 50% está de acuerdo y el otro 50% está totalmente de acuerdo con dedicar el tiempo necesario para explicar durante la dispensación, estos resultados reflejan un interés general del personal por comunicarse de manera efectiva durante el proceso de dispensación, lo que puede favorecer una mejor comprensión y adherencia de los usuarios a sus tratamientos.

**Tabla 9**

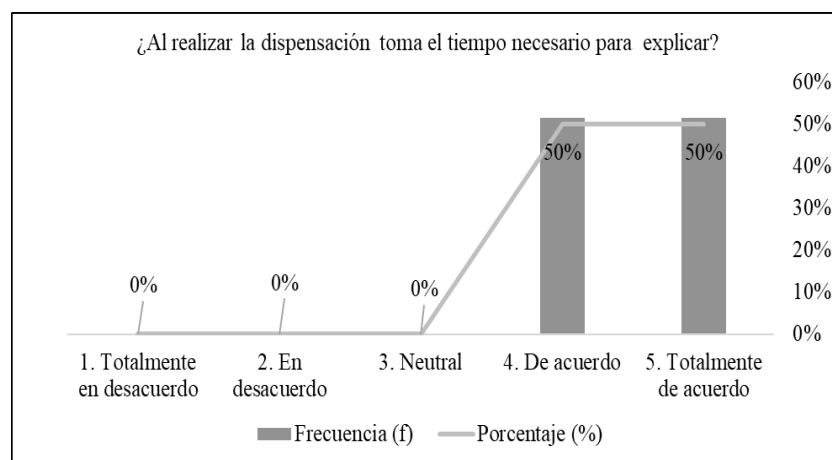
*Frecuencias pregunta 7 ¿Al realizar la dispensación toma el tiempo necesario para explicar?*

Respuesta	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	Frecuencia Acumulada (F)
1. Totalmente en desacuerdo	0	0,00	0%	0
2. En desacuerdo	0	0,00	0%	0
3. Neutral	0	0,00	0%	0
4. De acuerdo	3	0,50	50%	3
5. Totalmente de acuerdo	3	0,50	50%	6
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>1,00</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

*Fuente.* Autoría propia

**Figura 9**

*Representación gráfica pregunta 7 ¿Al realizar la dispensación toma el tiempo necesario para explicar?*



*Fuente.* Autoría propia

La mayor parte del personal de farmacia (100%) no tiene una opinión definida sobre si se requiere más personal para realizar una dispensación adecuada, no obstante, un tercio de los encuestados (33%) está de acuerdo con la afirmación de que se necesita más personal, estos resultados señalan que hay una percepción variada entre el personal respecto a la suficiencia de recursos humanos para efectuar la dispensación de manera efectiva en Edipharma2.

**Tabla 10**

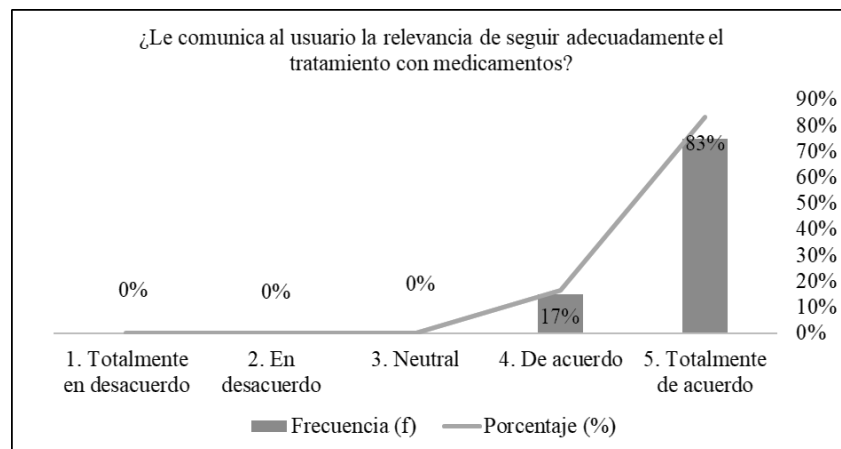
*Frecuencias pregunta 8 ¿Le comunica al usuario la relevancia de seguir adecuadamente el tratamiento con medicamentos?*

Respuesta	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	Frecuencia Acumulada (F)
1. Totalmente en desacuerdo	0	0,00	0%	0
2. En desacuerdo	0	0,00	0%	0
3. Neutral	0	0,00	0%	0
4. De acuerdo	1	0,17	17%	1
5. Totalmente de acuerdo	5	0,83	83%	6
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>1,00</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

*Fuente. Autoría propia*

**Figura 10**

*Representación gráfica pregunta 8 ¿Le comunica al usuario la relevancia de seguir adecuadamente el tratamiento con medicamentos?*



*Fuente. Autoría propia*

Los auxiliares farmacéuticos (83%) y (17%) se muestra totalmente conforme con la idea de que transmiten a los usuarios la importancia de seguir correctamente el tratamiento con medicamentos, no obstante, estos datos señalan una fuerte tendencia del personal hacia la comunicación efectiva con los usuarios sobre la relevancia de seguir los tratamientos adecuadamente y no se evidencias inconformismos.

**Tabla 11**

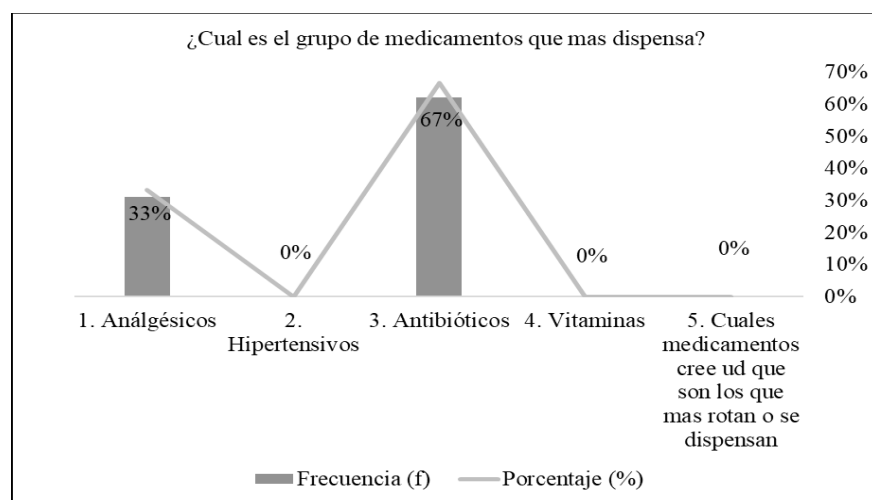
*Frecuencias pregunta 9 ¿Cuál es el grupo de medicamentos que más dispensa?*

Respuesta	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	Frecuencia Acumulada (F)
1. Analgésicos	2	0,33	33%	2
2. Hipertensivos	0	0,00	0%	2
3. Antibióticos	4	0,67	67%	6
4. Vitaminas	0	0,00	0%	6
5. Cuales medicamentos cree ud que son los que mas rotan o se dispensan	0	0,00	0%	6
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>1,00</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

*Fuente. Autoría propia*

**Figura 11**

*Representación gráfica pregunta 9 ¿Cuál es el grupo de medicamentos que más dispensa?*



*Fuente. Autoría propia*

Hay diversidad en los grupos de medicamentos que los auxiliares farmacéuticos del establecimiento dispensan, analgésicos y antibióticos son los grupos más referidos, con un (33%) y (67%), respectivamente, la falta de respuestas para hipertensivos y vitaminas sugiere que estos grupos pueden no ser tan importantes en términos de dispensación en el establecimiento farmacéutico.

**Tabla 12**

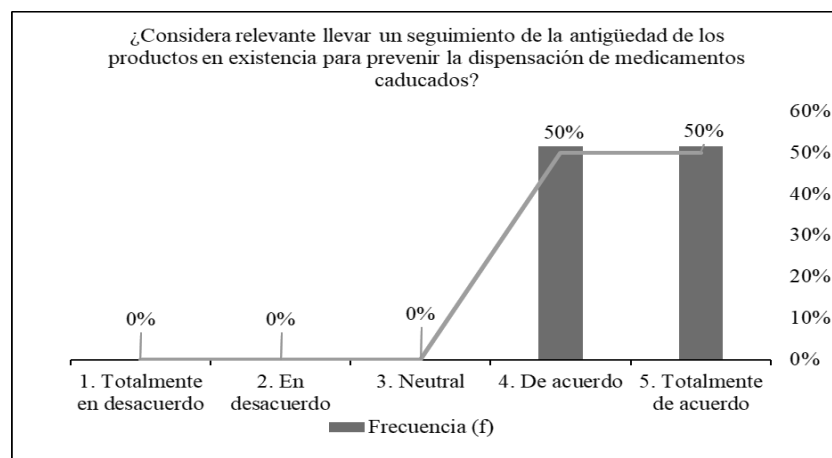
*Frecuencias pregunta 10 ¿Cuál es el grupo de medicamentos que más dispensa?*

Respuesta	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	Frecuencia Acumulada (F)
1. Totalmente en desacuerdo	0	0,00	0%	0
2. En desacuerdo	0	0,00	0%	0
3. Neutral	0	0,00	0%	0
4. De acuerdo	3	0,50	50%	3
5. Totalmente de acuerdo	3	0,50	50%	6
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>1,00</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

*Fuente.* Autoría propia

**Figura 12**

*Representación gráfica pregunta 10 ¿Cuál es el grupo de medicamentos que más dispensa?*



*Fuente.* Autoría propia

Los auxiliares farmacéuticos entrevistados opinan en un (100%) estar entre de acuerdo y totalmente de acuerdo, referente a que es importante controlar la fecha de vencimiento de los productos en stock para evitar la entrega de medicamentos caducados.

## Aplicación de Encuestas a los Usuarios

**Tabla 13**

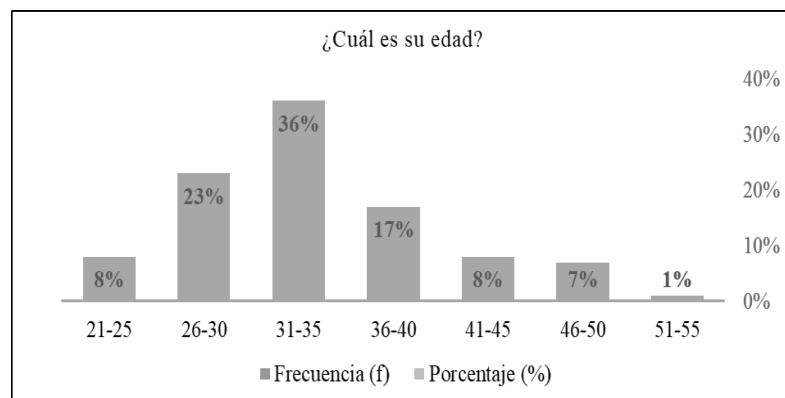
*Frecuencias pregunta ¿Cuál es su edad?*

Rango de Edad	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	Frecuencia Acumulada (F)
21-25	8	0,08	8%	8
26-30	23	0,23	23%	31
31-35	36	0,36	36%	67
36-40	17	0,17	17%	84
41-45	8	0,08	8%	92
46-50	7	0,07	7%	99
51-55	1	0,01	1%	100
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1,0</b>	<b>100%</b>	-

*Fuente. Autoría propia*

**Figura 13**

*Representación gráfica pregunta ¿Cuál es su edad?*



*Fuente. Autoría propia*

La mayor proporción de participantes en Edipharma 2 se ubica en un rango de edad que oscila de 31 a 35 años, constituyendo el (36%) del total, el grupo de 26 a 30 años representa el (23%) de la muestra, el grupo de 36 a 40 y de 41 a 45 años respectivamente, también cuentan con una representación considerable, ambos con un (17%), aunque los rangos más jóvenes (21-25 años) y mayores (46-55 años) presentan porcentajes más bajos, su contribución sigue siendo significativa en el conjunto de datos.

**Tabla 14**

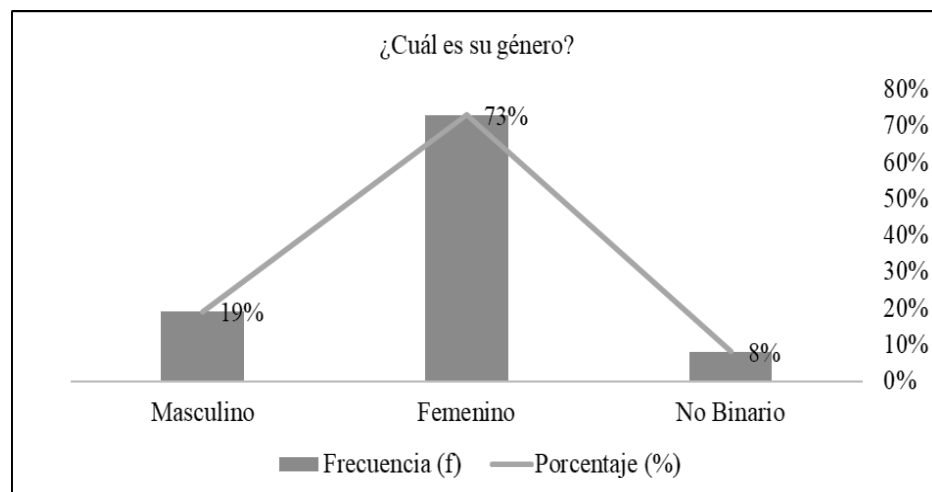
*Frecuencias pregunta ¿Cuál es su género?*

Género	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	Frecuencia Acumulada (F)
Masculino	19	0,19	19%	19
Femenino	73	0,73	73%	92
No Binario	8	0,08	8%	100
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1,00</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

*Fuente. Autoría propia*

**Figura 14**

*Representación gráfica pregunta ¿Cuál es su género?*



*Fuente. Autoría propia*

La distribución de género de los usuarios de Edipharma 2 revela una representación diversa, un (73%) de los participantes se identifican como femeninos, un (19%) como masculinos y un (8%) como no binarios, este equilibrio sugiere una inclusión significativa de diferentes identidades de género en la muestra, lo cual es esencial para obtener una comprensión completa de las experiencias y percepciones de los usuarios.

**Tabla 15**

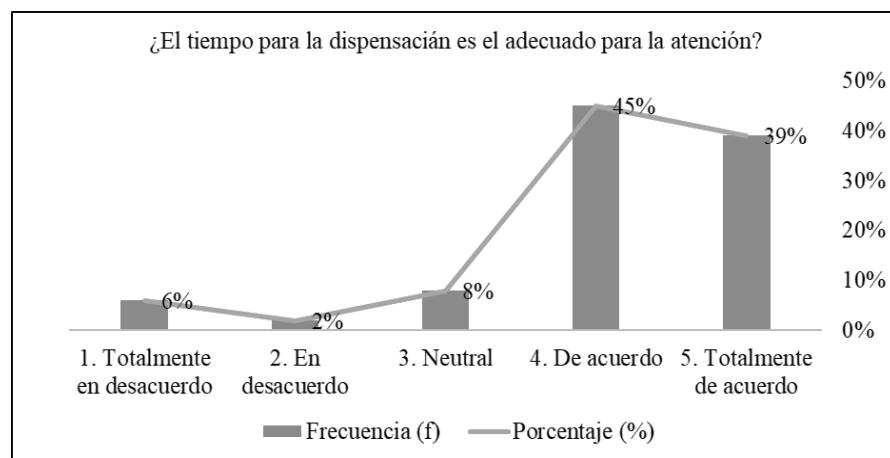
*Frecuencias pregunta 1 ¿El tiempo para la dispensación es el adecuado para la atención?*

Respuesta	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	Frecuencia Acumulada (F)
1. Totalmente en desacuerdo	6	0,06	6%	6
2. En desacuerdo	2	0,02	2%	8
3. Neutral	8	0,08	8%	16
4. De acuerdo	45	0,45	45%	61
5. Totalmente de acuerdo	39	0,39	39%	100
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1,00</b>	<b>100%</b>	-

*Fuente.* Autoría propia

**Figura 15**

*Representación gráfica pregunta 1 ¿El tiempo para la dispensación es el adecuado para la atención?*



*Fuente.* Autoría propia

En lo que respecta al tiempo de dispensación, el 84% de los usuarios manifiesta estar satisfecho, solo un pequeño porcentaje (8%) muestra neutralidad, mientras que otro 8% expresa desacuerdo en diversos grados, estos resultados indican, en su mayoría, una percepción positiva del tiempo dedicado a la atención al cliente.



**Tabla 16**

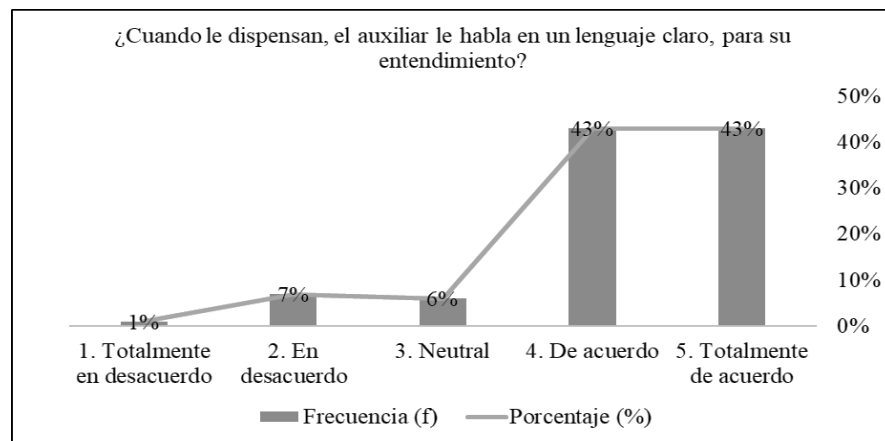
*Frecuencias pregunta 2 ¿Cuándo le dispensan, el auxiliar le habla en un lenguaje claro, para su entendimiento?*

Respuesta	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	Frecuencia Acumulada (F)
1. Totalmente en desacuerdo	1	0,01	1%	1
2. En desacuerdo	7	0,07	7%	8
3. Neutral	6	0,06	6%	14
4. De acuerdo	43	0,43	43%	57
5. Totalmente de acuerdo	43	0,43	43%	100
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1,00</b>	<b>100%</b>	-

*Fuente.* Autoría propia

**Figura 16**

*Representación gráfica pregunta 2 ¿Cuándo le dispensan, el auxiliar le habla en un lenguaje claro, para su entendimiento?*



*Fuente.* Autoría propia

En lo que respecta a la explicación de medicamentos, el 86% de los usuarios muestra satisfacción, con un 43% de acuerdo y un 43% totalmente de acuerdo, un pequeño porcentaje (8%) expresa desacuerdo o total desacuerdo, estos resultados sugieren que la información proporcionada sobre los medicamentos es generalmente bien entendida y aceptada por los usuarios.

**Tabla 17**

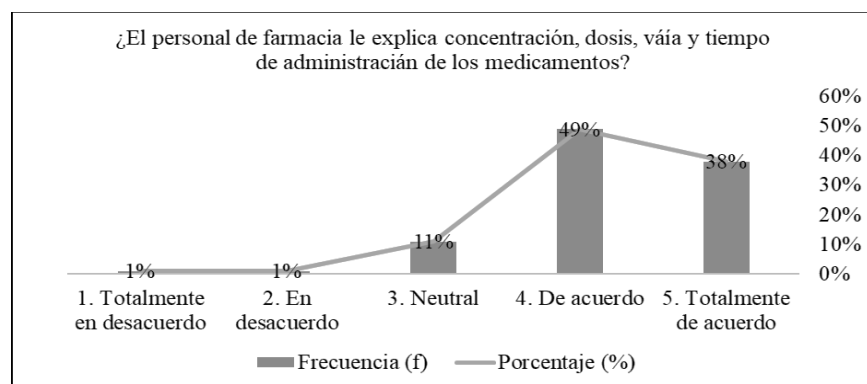
*Frecuencias pregunta 3 ¿El personal de farmacia le explica concentración, dosis, vía y tiempo de administración de los medicamentos?*

Respuesta	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	Frecuencia Acumulada (F)
1. Totalmente en desacuerdo	1	0,01	1%	1
2. En desacuerdo	1	0,01	1%	2
3. Neutral	11	0,11	11%	13
4. De acuerdo	49	0,49	49%	62
5. Totalmente de acuerdo	38	0,38	38%	100
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1,00</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

*Fuente.* Autoría propia

**Figura 17**

*Representación gráfica pregunta 3 ¿El personal de farmacia le explica concentración, dosis, vía y tiempo de administración de los medicamentos?*



*Fuente.* Autoría propia

La mayor parte de los usuarios (87%) percibe que se les ofrecen recomendaciones para la adecuada administración del medicamento, un 49% está de acuerdo, mientras que un 38% está totalmente de acuerdo, solo un pequeño porcentaje (2%) muestra desacuerdo o total desacuerdo, estos resultados indican que el personal está comprometido en realizar la socialización frente al correcto uso y administración de los medicamentos dispensados.

**Tabla 18**

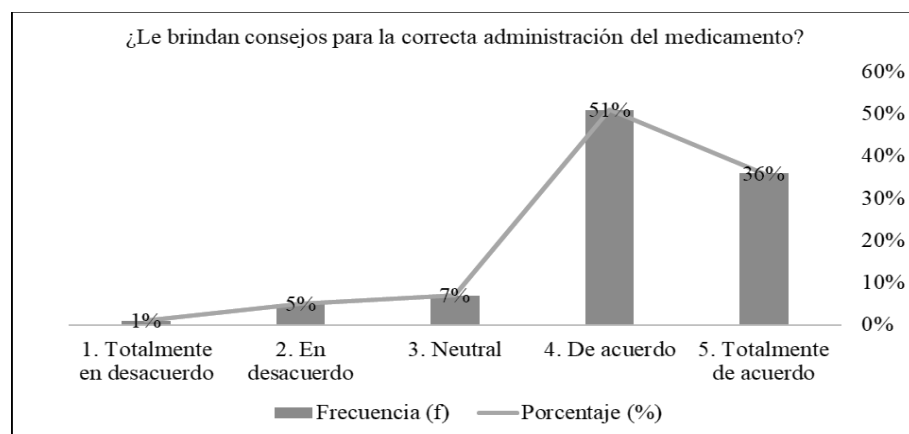
*Frecuencias pregunta 4 ¿Le brindan consejos para la correcta administración del medicamento?*

Respuesta	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	Frecuencia Acumulada (F)
1. Totalmente en desacuerdo	1	0,01	1%	1
2. En desacuerdo	5	0,05	5%	6
3. Neutral	7	0,07	7%	13
4. De acuerdo	51	0,51	51%	64
5. Totalmente de acuerdo	36	0,36	36%	100
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1,00</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

*Fuente.* Autoría propia

**Figura 18**

*Representación gráfica pregunta 4 ¿Le brindan consejos para la correcta administración del medicamento?*



*Fuente.* Autoría propia

En lo que respecta a la explicación de medicamentos, el 87% de los usuarios muestra satisfacción, con un 49% de acuerdo y un 38% totalmente de acuerdo, un pequeño porcentaje (6%) expresa desacuerdo o total desacuerdo, estos resultados sugieren que la información proporcionada sobre los medicamentos es generalmente bien entendida y aceptada por los usuarios.

**Tabla 19**

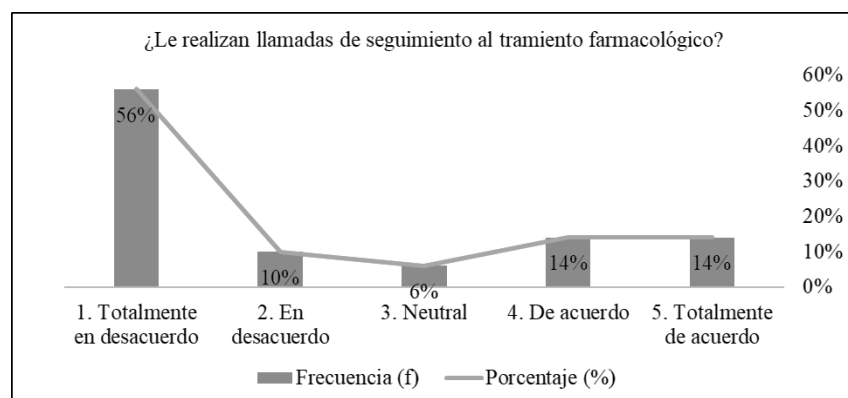
*Frecuencias pregunta 5 ¿Le realizan llamadas de seguimiento al tratamiento farmacológico?*

Respuesta	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	Frecuencia Acumulada (F)
1. Totalmente en desacuerdo	56	0,56	56%	56
2. En desacuerdo	10	0,10	10%	66
3. Neutral	6	0,06	6%	72
4. De acuerdo	14	0,14	14%	86
5. Totalmente de acuerdo	14	0,14	14%	100
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1,00</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

*Fuente.* Autoría propia

**Figura 19**

*Representación gráfica pregunta 5 ¿Le realizan llamadas de seguimiento al tratamiento farmacológico?*



*Fuente.* Autoría propia

Un 28% de los usuarios experimenta algún grado de acuerdo en cuanto al seguimiento al tratamiento farmacológico, ya sea de acuerdo (14%) o totalmente de acuerdo (14%); este resultado sugiere que hay una oportunidad para mejorar las prácticas de seguimiento, pero en contraste y de manera preocupante se observa que un 66% de los encuestados no reciben llamadas de seguimiento al tratamiento farmacológico, por lo que estos datos proporcionan una base sólida para fortalecer aún más los procesos de atención al cliente en Edipharma 2.

**Tabla 20**

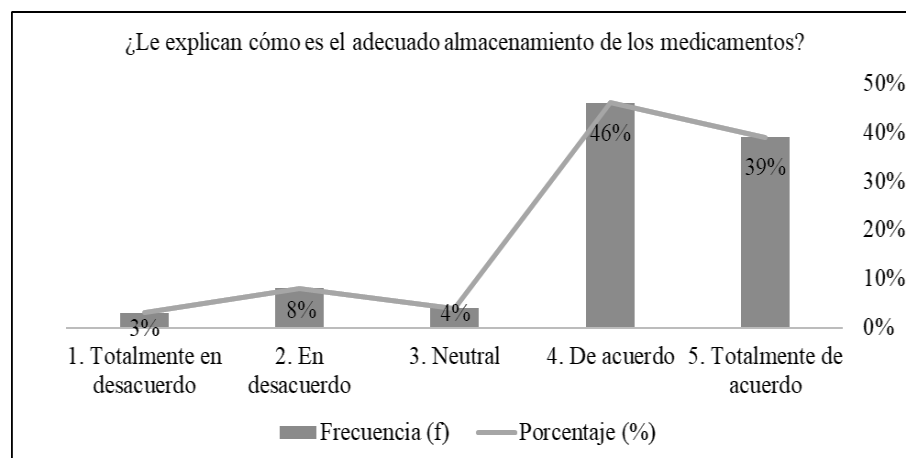
*Frecuencias pregunta 6 ¿Le explican cómo es el adecuado almacenamiento de los medicamentos?*

Respuesta	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	
1. Totalmente en desacuerdo	3	0,03	3%	3
2. En desacuerdo	8	0,08	8%	11
3. Neutral	4	0,04	4%	15
4. De acuerdo	46	0,46	46%	61
5. Totalmente de acuerdo	39	0,39	39%	100
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1,00</b>	<b>100%</b>	-

*Fuente. Autoría propia*

**Figura 20**

*Representación gráfica pregunta 6 ¿Le explican cómo es el adecuado almacenamiento de los medicamentos?*



*Fuente. Autoría propia*

El 85% de los usuarios percibe que se les explica claramente el adecuado almacenamiento de los medicamentos, siendo un 39% los que están totalmente de acuerdo y otro 46% están de acuerdo, estos resultados destacan la eficacia del personal en garantizar que los usuarios comprendan cómo almacenar sus medicamentos de manera adecuada, lo que contribuye a la seguridad y eficacia del tratamiento, aunque un (11%) se encuentre en desacuerdo.

**Tabla 21**

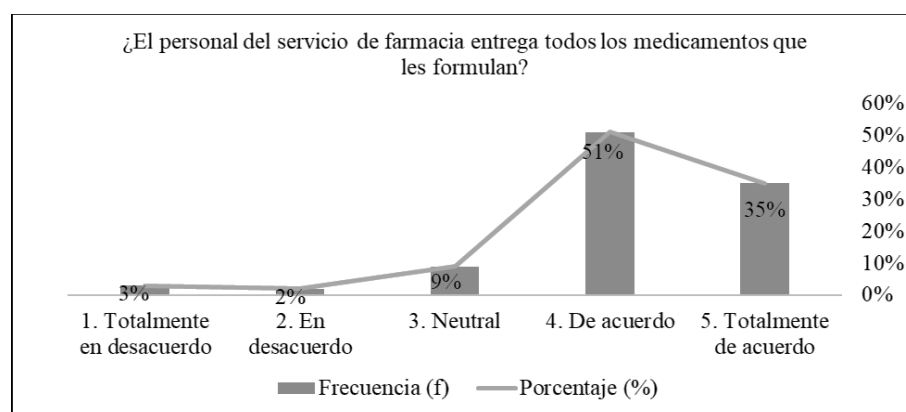
*Frecuencias pregunta 7 ¿El personal del servicio de farmacia entrega todos los medicamentos que les formulan?*

Respuesta	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	Frecuencia Acumulada (F)
1. Totalmente en desacuerdo	3	0,03	3%	3
2. En desacuerdo	2	0,02	2%	5
3. Neutral	9	0,09	9%	14
4. De acuerdo	51	0,51	51%	65
5. Totalmente de acuerdo	35	0,35	35%	100
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1,00</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

*Fuente. Autoría propia*

**Figura 21**

*Representación gráfica pregunta 7 ¿El personal del servicio de farmacia entrega todos los medicamentos que les formulan?*



*Fuente. Autoría propia*

La amplia mayoría de los usuarios (86%) se encuentra satisfecha con la entrega completa de los medicamentos recetados, un 51% está de acuerdo, mientras que un 35% está totalmente de acuerdo, estos resultados sugieren un alto grado de cumplimiento en el proceso de dispensación de medicamentos, lo cual es fundamental para asegurar la continuidad de los tratamientos y la satisfacción de los usuarios, aunque se observe que un (5%) se encuentra en desacuerdo.

**Tabla 22**

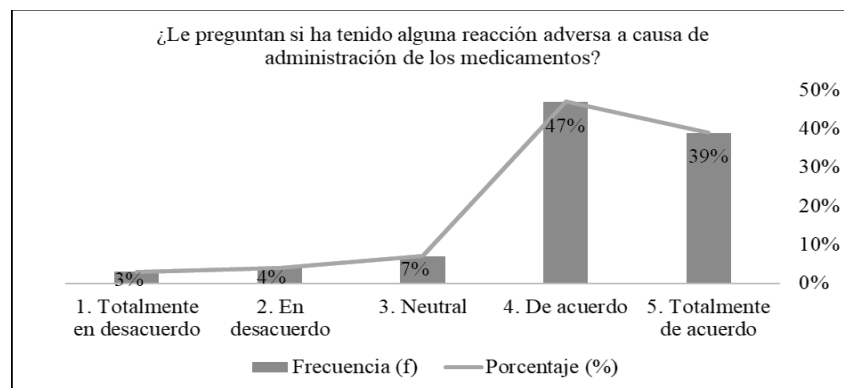
*Frecuencias pregunta 8 ¿Le preguntan si ha tenido alguna reacción adversa a causa de administración de los medicamentos?*

Respuesta	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	Frecuencia Acumulada (F)
1. Totalmente en desacuerdo	3	0,03	3%	3
2. En desacuerdo	4	0,04	4%	7
3. Neutral	7	0,07	7%	14
4. De acuerdo	47	0,47	47%	61
5. Totalmente de acuerdo	39	0,39	39%	100
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1,00</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

*Fuente. Autoría propia*

**Figura 22**

*Representación gráfica pregunta 8 ¿Le preguntan si ha tenido alguna reacción adversa a causa de administración de los medicamentos?*



*Fuente. Autoría propia*

Es alentador observar que el 86% de los usuarios experimenta algún grado de acuerdo en cuanto a la realización de preguntas sobre posibles reacciones adversas debido a la administración de medicamentos, siendo un 7% las personas desacuerdo frente a éste tipo de control hacia el paciente; estos resultados sugieren una actitud proactiva hacia la atención y hacia la seguridad del usuario.

**Tabla 23**

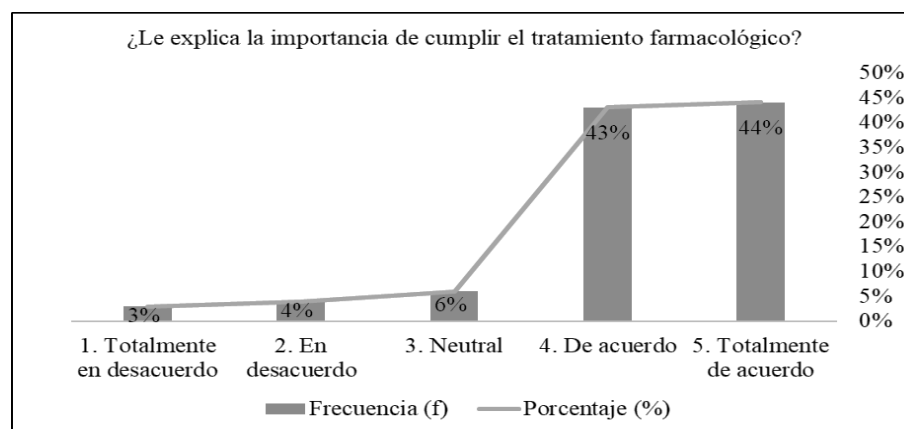
*Frecuencias pregunta 9 ¿Le explica la importancia de cumplir el tratamiento farmacológico?*

Respuesta	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	Frecuencia Acumulada (F)
1. Totalmente en desacuerdo	3	0,03	3%	3
2. En desacuerdo	4	0,04	4%	7
3. Neutral	6	0,06	6%	13
4. De acuerdo	43	0,43	43%	56
5. Totalmente de acuerdo	44	0,44	44%	100
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1,00</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

*Fuente. Autoría propia*

**Figura 23**

*Representación gráfica pregunta 9 ¿Le explica la importancia de cumplir el tratamiento farmacológico?*



*Fuente. Autoría propia*

Es notable que el 87% de los usuarios reconoce la importancia de cumplir el tratamiento farmacológico, ya que un 43% está de acuerdo y un 44% está totalmente de acuerdo; estos resultados reflejan una conciencia positiva entre los usuarios sobre la relevancia de seguir adecuadamente sus tratamientos, lo cual es esencial para el éxito terapéutico y refleja también el compromiso por parte del personal profesional farmacéutico, aunque un (7%) manifieste estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.



**Tabla 24**

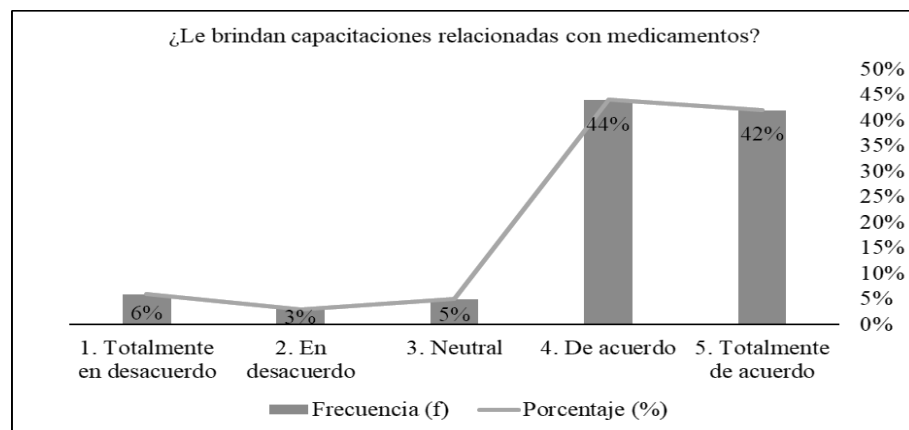
*Frecuencias pregunta 10 ¿Le brindan capacitaciones relacionadas con medicamentos?*

Respuesta	Frecuencia (f)	Frecuencia Relativa Acumulada (Fr)	Porcentaje (%)	Frecuencia Acumulada (F)
1. Totalmente en desacuerdo	6	0,06	6%	6
2. En desacuerdo	3	0,03	3%	9
3. Neutral	5	0,05	5%	14
4. De acuerdo	44	0,44	44%	58
5. Totalmente de acuerdo	42	0,42	42%	100
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1,00</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

*Fuente.* Autoría propia

**Figura 24**

*Representación gráfica pregunta 10 ¿Le brindan capacitaciones relacionadas con medicamentos?*



*Fuente.* Autoría propia

Es alentador constatar que el 86% de los usuarios experimenta algún grado de acuerdo en cuanto a la provisión de capacitaciones relacionadas con medicamentos, estos resultados sugieren un compromiso activo por parte del establecimiento en brindar información adicional y educación a los usuarios al momento de realizar la dispensación de medicamentos, lo cual contribuye a una mayor comprensión y empoderamiento en el manejo de sus tratamientos, aunque un (9%) manifiesta estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

## Análisis de Resultados

Los resultados de la encuesta muestran que Edipharma 2 cuenta con un equipo de auxiliares farmacéuticos joven, con el 50 % de personal en una edad promedio de 26-30 años y con una distribución equitativa de género (50% Masculino – 50% Femenino), lo que puede enriquecer el trabajo con diferentes experiencias y perspectivas.

Se observa que el personal tiene un alto nivel de compromiso con la revisión de las órdenes médicas, obteniendo un (83 % - totalmente de acuerdo).

El control y vigilancia de las fechas de vencimiento de los medicamentos alcanzar un 50 % en de acuerdo y 50 % totalmente de acuerdo., lo que indica que es buena y constante estas inspecciones de fechas al interior de la farmacia.

En cuanto a los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios, cuentan con un porcentaje promedio de edad entre los 31-35 años, siendo más visitado por el género femenino con un (73%), también se observa que se encuentran equitativamente de acuerdo (43%) y totalmente de acuerdo (43) los usuarios en que, a la hora de dispensar los medicamentos, el auxiliar habla en un lenguaje claro para su entendimiento.

Se observa en cuanto a la elevada cantidad de usuarios atendidos en un día, que pudieran llegar a causar errores en la dispensación de medicamentos; las encuestas arrojaron un alcance de un 67%, esto evidencia que el personal no tiene una opinión clara sobre la influencia de la cantidad de usuarios atendidos en un día en la aparición de errores en la entrega de medicamentos, y que podría indicar una falta de conciencia sobre los riesgos asociados al exceso de carga laboral, además, se constata que el personal no tiene una percepción definida sobre la necesidad de contar con más personal para realizar una dispensación adecuada, reflejando una insuficiencia de recursos humanos o una falta de reconocimiento de las dificultades que

enfrentan en su labor, estos factores podrían afectar la satisfacción y el desempeño del personal, así como la seguridad y la calidad de la atención farmacéutica.

La aplicación de técnicas LASA para la dispensación de medicamento arroja un dato de 67 % De acuerdo lo cual refleja una comunicación efectiva con los usuarios durante la dispensación, estos aspectos son fundamentales para garantizar una dispensación segura y de calidad, que prevenga errores y promueva la adherencia terapéutica.

A continuación se presentan algunas recomendaciones basadas en la importancia y funciones, diseñadas para mejorar el desempeño como profesionales farmacéuticos en Edipharma 2, contribuyendo a la seguridad y efectividad en la prestación de servicios farmacéuticos al usuario o paciente así:

- ✓ Realizar un análisis de la demanda y la oferta de servicios farmacéuticos, con el fin de determinar la cantidad óptima de personal necesario para atender las necesidades de los usuarios y garantizar unas condiciones laborales adecuadas para el personal de farmacia, estas medidas podrían contribuir a mejorar la calidad de la dispensación de medicamentos en Edipharma 2, y por ende, la salud y el bienestar de los usuarios.
- ✓ Antes de dispensar medicamentos se debe verificar la validez de las fórmulas médicas y asegurar la correcta entrega de los medicamentos, pueden prevenir errores de medicación y proteger a los pacientes de riesgos asociados.
- ✓ Asegurarse de dispensar los medicamentos adecuados para cada paciente, teniendo en cuenta factores como la edad, el sexo, el peso y el estado de salud.

- ✓ Garantizar que la dosis y el momento de la administración sean apropiados para cada paciente, evitando complicaciones y asegurando la efectividad del tratamiento.
- ✓ Proporcionar información detallada y comprensible al paciente sobre los medicamentos que estás dispensando, asegurando una administración segura y efectiva.
- ✓ Mantener un acceso constante a las alertas sanitarias emitidas por las autoridades sanitarias para estar al tanto de posibles riesgos y tomar medidas preventivas.

Se recomienda que Edipharma 2 distribuya el siguiente folleto entre sus clientes y trabajadores, ya que proporciona información importante sobre el uso seguro y responsable de los medicamentos, que incluye:

- Cómo dosificar los medicamentos líquidos.
- Cómo tomar medicamentos sólidos.
- Cómo conservar correctamente los medicamentos.
- Qué hacer antes de una reacción adversa.
- Lo que debes saber sobre los antibióticos.

## Conclusiones

En forma general se identificó que el establecimiento Edipharma 2 cuenta con un personal relativamente joven con experiencia y con un alto compromiso al momento de realizar la dispensación de medicamento teniendo presente los aspectos fundamentales que ayudan realizar un buen servicio y lo principal evitar errores en la dispensación.

Se reconocieron aspectos al interior de la farmacia que se pueden mejorar, como tener que cuando aumenta el flujo de usuarios y apoyar con más personal con el fin de garantizar una correcta atención.

Se identificó como el profesional regente de farmacia tiene el deber de realizar una correcta entrega de medicamentos, aplicando los cinco correctos que ayudan a minimizar posibles errores y por el contrario nos ayuda a aprender la importancia de siempre realizar una buena dispensación.

Se comprende que tener una buena dispensación traerá beneficios positivos para el paciente ya que su salud será óptima frente a los tratamientos ordenados por el personal médicos y como regentes de farmacia estaremos cumpliendo con nuestro deber profesional de velar y promover un buen uso de medicamentos.

Se comprendió que los establecimientos que son de fácil acceso, como los de baja complejidad son más asistidos por personas que no tienen tiempo y/o dinero para asistir a una unidad médica, y es aquí, donde los profesionales regentes o auxiliares deben poner conocimientos y técnicas para en lo máximo mitigar posibles errores que puedan derivar de la dispensación.

Para terminar, es importante notar que la ética, los valores y la responsabilidad profesional son aspectos que no pueden pasarse por alto y más en un campo como lo es la salud ya que aquí se juega con la vida y cualquier error puede salir muy caro.

### Referencias Bibliográficas

Agencia de Estadística de Mercados S.C. (2009). *Calculadora de muestras. Asesoría Económica & Marketing Digital*. [https://www.corporacionaem.com/tools/calc\\_muestras.php](https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php)

Agudelo Rojas, L. P., Uriza Riobueno, M. T., Barragán Rodríguez, S. F., Herrera Rada, Y., & García Morales, Y. A. . (Noviembre de 2023). *Encuesta dirigida al personal de auxiliares farmacéuticos encargado de dispensar medicamentos. ECISA / Escuela Ciencias La Salud*. <https://forms.gle/EodSurSrmfJeFN7v7>

Agudelo Rojas, P., Uriza Riobueno, M. T., Barragán Rodríguez, S. F., Herrera Rada, Y., & García Morales, Y. A. . (Noviembre de 2023). *Encuesta dirigida a los usuarios o personas que utilizan los servicios o clientes de Edifarma 2 en la Urbanización Arboleda Campestre, Ibagué, Tolima. ECISA / Escuela Ciencias La Salud*. <https://forms.gle/uvWvcaou3e76oCFbA>

Bastidas C. A.,Chaucanes P. E., Ortega C. E. A., Santacruz D. M., Torres C. E. V. (13 de Diciembre de 2021). *Universidad Abierta YA Distancia – UNAD Escuela De Ciencias De La Salud – ECISA Tecnología En Regencia De Farmacia - La farmacovigilancia y el papel del regente de farmacia*. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/44416/evtorresc.pdf?sequence=1>

Castro Vega, G., Espejo de Hoyos, D. M., Romero Orozco, Y., Ardila Sandoval, Y. D., & Campo Delgado, O. (2021). *Farmacovigilancia Y EL Papel Del Regente de Farmacia*. ECISA Universidad Nacional Abierta y a Distancia: [https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/41670/jcromerooro.pdf?sequence=](https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/41670/jcromerooro.pdf?sequence=1)

Collantes de T. L. C. (27 de Abril de 2020). *Cinfasalud*. Farmacovigilancia:

<https://cinfasalud.cinfa.com/p/farmacovigilancia/>

Concepto.de. (20 de Julio de 2023). *Marco metodológico - Concepto, contenidos y ejemplos*.

<https://concepto.de/marco-metodologico/>

Congreso de Colombia. (17 de octubre de 2012). *La Ley 1581/2012 y el Decreto 1377/2013 regulan la recolección y el tratamiento de datos personales. Estos derechos protegen a las personas para que puedan conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la autorización. Estas leyes se aplican a los d.*

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Dr. Calduch Cervera, R. (s.f.). *Curso de Doctorado - Métodos y Técnicas de Investigación en Relaciones Internacionales*. UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID:

<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-55163/2Metodos.pdf>

ESNECA Business School. (05 de Febrero de 2019). *Reacciones adversas a medicamentos:*

*tipos y cómo actuar.* <https://www.esneca.com/blog/reacciones-adversas-a-medicamentos/>

Fajardo Rivera. D. (22 de Enero de 2020). *Sentencia T-012/20 - Corte Constitucional -*

*DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD Y PROTECCION ESPECIAL FRENTE A LAS ENFERMEDADES CATASTROFICAS O RUINOSAS.*

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2020/T-012-20.htm>

Gante,G., González, Sosa., Bautista-Ortega, J., Castillo, E., Fernández, A. (01 de Enero de

2020). *Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social.*

[https://www.researchgate.net/publication/361533522\\_Escala\\_de\\_Likert\\_Una\\_alternativa\\_para\\_elaborar\\_e\\_interpretar\\_un\\_instrumento\\_de\\_percepcion\\_social](https://www.researchgate.net/publication/361533522_Escala_de_Likert_Una_alternativa_para_elaborar_e_interpretar_un_instrumento_de_percepcion_social)



- GCFGlobal.org. . (2023). *Tipos de frecuencias*. <https://edu.gcfglobal.org/es/estadistica-basica/que-es-una-tabla-de-frecuencias/1/>
- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ª ed.)*. . México: McGraw-Hill Interamericana.
- INS. (s.f.). *Instituto Nacional de Salud - Colombia - Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública*. <https://www.ins.gov.co/Direcciones/Vigilancia/Paginas/default.aspx>
- Investigalia. (17 de Marzo de 2020). <https://investigaliacr.com/investigacion/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cuantitativa/>. <https://investigaliacr.com/investigacion/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cuantitativa/>
- INVIMA - FOREAM. (2023). *Programa Nacional de Farmacovigilancia - Formato de Reportes de eventos adversos asociados al uso de medicamentos FOREAM*. <https://farmacoweb.invima.gov.co/reportesfv/login/loginUsuario.jsp>
- INVIMA. (28 de Mayo de 2004). *Resolución 9455 de 2004 - establece el reglamento relativo al contenido y periodicidad de los reportes de los fabricantes de medicamentos*. [https://www.redjurista.com/Documents/resolucion\\_9455\\_de\\_2004\\_invima\\_-\\_instituto\\_nacional\\_de\\_vigilancia\\_de\\_medicamentos\\_y\\_alimentos.aspx#/](https://www.redjurista.com/Documents/resolucion_9455_de_2004_invima_-_instituto_nacional_de_vigilancia_de_medicamentos_y_alimentos.aspx#/)
- INVIMA. (25 de Noviembre de 2023). *Alertas sanitarias medicamentos y productos biológicos*. <https://app.invima.gov.co/alertas/medicamentos-productos-biologicos>
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales*. McGraw-Hill. <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
- López, P. L. (2004). *POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO*. Cochabamba - México: Scielo. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)

MedlinePlus. (16 de Agosto de 2021). *Medicamentos*.

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

MedlinePlus. (14 de Febrero de 2022). *Interacciones y efectos secundarios de los medicamentos*.

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

*Métodos y técnicas de investigación cuantitativa*. (17 de Marzo de 2020). INVESTIGALIA:

<https://investigaliacr.com/investigacion/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cuantitativa/>

Microsoft. (2023). *Microsoft Excel*. Convierte los datos en conclusiones con hojas de datos

premium y gratuitas.: <https://www.microsoft.com/es-es/microsoft-365/excel>

Ministerio de la Protección Social. (03 de Abril de 2006). *Resolución 1043 de 2006 - establece*

*los estándares básicos de estructura y de procesos que deben cumplir los prestadores de*

*servicios de salud*. <https://www.ins.gov.co/TyS/programas-de->

[calidad/Documentos%20Programa%20EEDDCARIO/resolucion%201043%202006.pdf](https://www.ins.gov.co/TyS/programas-de-calidad/Documentos%20Programa%20EEDDCARIO/resolucion%201043%202006.pdf)

Ministerio de la Protección Social. (14 de Mayo de 2007). *Resolución 1403 de 2007 - determina*

*el modelo de gestión del servicio farmacéutico y regula las actividades y procesos*

*relacionados con la recepción y almacenamiento, distribución física, transporte,*

*dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, pr.*

[https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resoluci%C3%B3n\\_1403\\_de\\_2007.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resoluci%C3%B3n_1403_de_2007.pdf)

Ministerio de Salud y Protección Social. (Abril de 2022). *GUÍA DE FARMACOVIGILANCIA*.

<https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GMTG21.pdf?ID=3262>

Moya Sáenz, O. L. . (2018). *La seguridad del paciente en atención primaria en salud ¿Una actividad que podría quedar en el olvido?* *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34), 1-16.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=135057247&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Organización Panamericana de la Salud. (s.f.). *Farmacovigilancia*.

<https://www.paho.org/es/temas/farmacovigilancia>

Rico Barrera S. M. (04 de Junio de 2021). *ConsultorSalud - Decreto 601 de 2021: vigilancia de eventos adversos de vacunas anticovid*. <https://consultorsalud.com/decreto-601-2021-eventos-adversos-colombia/>

Samper P. E. (26 de Abril de 1995). *Decreto 677 de 1995 - Por el cual se reglamenta parcialmente el Régimen de Registros y Licencias, el Control de Calidad, así como el Régimen de Vigilancia Sanitaria de Medicamentos, Cosméticos, Preparaciones Farmacéuticas a base de Recursos Naturales, Pro.*

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

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. Quinta Edición). McGraw-Hill. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

<https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Silva, D. . (18 de Septiembre de 2023). *Qué es escala de Likert y cómo aplicarla*. *Zendesk* .

<https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-escala-de-likert/>

Toledo Díaz de León, M. en E. . (s.f.). *Unidad de Aprendizaje: Técnicas de Investigación Cualitativas y Cuantitativas*. Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Arquitectura y Diseño, Administración y Promoción de la Obra Urbana, Sólo Visión

(Proyectables),: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/63099/secme-26877.pdf;sequence=1>

Universidad Europea. (09 de Agosto de 2022). *¿Qué es la farmacovigilancia?*

<https://universidadeuropea.com/blog/que-es-farmacovigilancia/>

Vanessa Smith-Castro. (Noviembre de 2014). *Compendio de Instrumentos de Medición IIP-2014*. (S. C. IIP, Ed.) Costa Rica: Universidad de Costa Rica.

[https://www.iip.ucr.ac.cr/sites/default/files/contenido/COMPENDIOINSTRUMENTOSD-EMEDICINIIP-2014\\_5.pdf](https://www.iip.ucr.ac.cr/sites/default/files/contenido/COMPENDIOINSTRUMENTOSD-EMEDICINIIP-2014_5.pdf)

www.farmacovigilancia.tv. (21 de Diciembre de 2009). *Farmacovigilancia: el papel de los profesionales farmacéuticos en la práctica diaria*.

<https://farmacovigilancia.tv/blog/farmacovigilancia-el-papel-de-los-profesionales-farmaceuticos-en-la-practica-diaria/>

Yuni, J., & Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar*. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. Volumen 2: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9nicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

Zapata O. H., Cubides M. A., López M. C., Pinzón G. E, Filigrana V. P. A. & Cassiani M. C. . (s.f.). *Muestreo por conglomerados en encuestas poblacionales - Facultad de Medicina, Fundación Universitaria San Martín. Cali Colombia*.

<http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v13n1/v13n1a12.pdf>

## Lista de Apéndices

### Apéndice A

*Encuesta al personal de apoyo farmacéutico (auxiliares de farmacia) responsable de la dispensación de medicamentos en Edifarma 2 en la urbanización arboleda campestre, Ibagué,*

*Tolima:*

**DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN FARMACOVIGILANCIA - (152004A\_1394)**

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE AUXILIARES FARMACÉUTICOS ENCARGADO DE DISPENSAR MEDICAMENTOS en *Edifarma 2, Urbanización Arboleda Campestre, Ibagué - Tolima* :**

sergio.barragan2012@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

No compartido

\* Indica pregunta requerida

Cuál es su edad \*

Elegir

¿Cuál es su género? \*

Masculino

femenino

No binario

Otro: \_\_\_\_\_

Próximo Página 1 de 2 Forma clara

1. ¿Revisan medicamento, concentración, vía, posología de la orden médica al momento de dispensar? \*

1. Totalmente en desacuerdo

2. En desacuerdo

3. Neutral

4. De acuerdo

5. Totalmente de acuerdo

2. ¿Ha detectado errores de formulación al momento de dispensar medicamentos? \*

1. Totalmente en desacuerdo

2. En desacuerdo

3. Neutral

4. De acuerdo

5. Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera que la elevada cantidad de usuarios atendidos en un día es la causa de los errores en la dispensación de medicamentos? \*

1. Totalmente en desacuerdo

2. En desacuerdo

3. Neutral

4. De acuerdo

5. Totalmente de acuerdo

*Fuente. Google forms*

4. ¿Ejerce control y vigilancia en las fechas de vencimiento de los diferentes medicamentos? \*

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

5. ¿Aplica las técnicas LASA para la dispensación de los medicamentos? \*

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

6. ¿Al realizar la dispensación toma el tiempo necesario para explicar? \*

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

7. ¿Cree que falta mas personal para realizar una adecuada dispensación? \*

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

8. ¿Le comunica al usuario la relevancia de seguir adecuadamente el tratamiento con medicamentos? \*

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

9. ¿Cual es el grupo de medicamentos que mas dispensa? \*

- 1. Analgésicos
- 2. Hipertensivos
- 3. Antibioticos
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo
- Escriba cuales medicamentos cree ud que son los que mas rotan
- Other: \_\_\_\_\_

## Apéndice B

*Encuesta a usuarios o personas que utilizan los servicios en Edipharma 2 en la urbanización arboleda campestre, Ibagué, Tolima:*

DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN FARMACOVIGILANCIA - (152004A\_1394)

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS O PERSONAS QUE UTILIZAN LOS SERVICIOS O CLIENTES DE EDIFARMA 2 EN LA URBANIZACIÓN ARBOLEDA CAMPESTRE, IBAGUÉ, TOLIMA:**

sergio.barragan2012@gmail.com [Switch account](#)  
Not shared

\* Indicates required question

Cuál es su edad? \*

Choose

Cuál es su género? \*

Masculino  
 Femenino  
 No Binario  
 Other: \_\_\_\_\_

Next Page 1 of 2 Clear form

1. ¿El tiempo para la dispensación es el adecuado para la atención? \*

1. Totalmente en desacuerdo  
 2. En desacuerdo  
 3. Neutral  
 4. De acuerdo  
 5. Totalmente de acuerdo

2. ¿Cuando le dispensan, el auxiliar le habla en un lenguaje claro, para su entendimiento? \*

1. Totalmente en desacuerdo  
 2. En desacuerdo  
 3. Neutral  
 4. De acuerdo  
 5. Totalmente de acuerdo

3. ¿El personal de farmacia le explica concentración, dosis, vía y tiempo de administración de los medicamentos? \*

1. Totalmente en desacuerdo  
 2. En desacuerdo  
 3. Neutral  
 4. De acuerdo  
 5. Totalmente de acuerdo

*Fuente. Google forms.*

4. ¿Le brindan consejos para la correcta administración del medicamento? \*

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

5. ¿Le realizan llamadas de seguimiento al tratamiento farmacológico? \*

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

6. ¿Le explican cómo es el adecuado almacenamiento de los medicamentos? \*

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

7. ¿El personal del servicio de farmacia entrega todos los medicamentos que les formulan? \*

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

8. ¿Le preguntan si ha tenido alguna reacción adversa a causa de administración de los medicamentos? \*

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

9. ¿Le explica la importancia de cumplir el tratamiento farmacológico? \*

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

Fuente. Google forms.



## Apéndice C

### Folleto “La Farmacovigilancia nos cuida, nos protege y nos orienta”

#### COMO CONSERVAR CORRECTAMENTE LOS MEDICAMENTOS

- Los medicamentos deben conservarse en su empaque original.
- Guarde el medicamentos en lugares frescos entre 15 y 30°C, donde no reciban luz directa.
- Nunca guarde los medicamentos en el baños, allí hay cambios bruscos de humedad y temperatura.
- Los medicamentos que requieran cadena de frío, deben ser guardados en una nevera con una cadena de frío entre 2 a 8 °C, esta temperatura se consigue en la tapa de la nevera, nunca se refrigere.
- Vigile siempre el estado del envase, si éste se encuentra deteriorado, deséchelo.
- Revise constantemente el estado del medicamento; ante cualquier cambio (cambio de color, olor o sabor) deséchelo.
- Revise constantemente la fecha de vencimiento del medicamento; por ninguna circunstancia ingiera medicamentos ya vencidos.
- Los medicamentos líquidos, no deben ser consumidos después de un mes de haber sido abiertos.

#### QUE HACER CON LOS MEDICAMENTOS VENCIDOS, DETERIORADOS O PARCIALMENTE UTILIZADOS

- Por ningún motivo puedes ser utilizados para su consumo por automedicación.
- Los puede empacar en recipientes rígidos, o en bolsa plástica resistente, rotulados como residuos peligrosos.
- Existen puntos ubicados en droguerías y supermercados se pueden depositar los medicamentos vencidos, parcialmente consumidos o almacenados de manera inadecuada; posteriormente estos son recolectados por un operador certificado para el transporte y destrucción final (incineración) de estos productos.

#### LA FARMACOVIGILANCIA, NOS PROTEGE, NOS CUIDA Y NOS ORIENTA... ...A DARLES EL MEJOR USO A LOS MEDICAMENTOS.



“Con responsabilidad y autocuidado mejoramos nuestra salud.”



**DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN FARMACOVIGILANCIA.**

Farmacovigilancia, Dispensación y Alertas en el Establecimiento Farmacéutico de Baja Complejidad Grupo\_34\_UNAD

Fuente. Autoría propia

#### TENGA EN CUENTA AL USAR MEDICAMENTOS

- Para dosificar los medicamentos LIQUIDOS no utilizar cucharas, sino los dosificadores que acompañan el fármaco o en su defecto utilizar una jeringa sin aguja.
- No trituras los medicamentos solidos a menos de que así lo indique el médico.
- Nunca consuma medicamentos en la oscuridad.
- Respete los horarios, dosis y días de tratamiento recomendados por su médico.
- Los medicamentos solidos deben tomarse preferiblemente con agua, evitar bebidas como gaseosas, leche y jugos cítricos.
- No mezcle medicamentos en un mismo envase.
- Si olvida tomar unas dosis, no tenerla en cuenta en su próxima ingesta de medicamentos.
- No consumir mas de un medicamento en una sola toma, dejar como mínimo un intervalo de media hora entre uno y otro.
- No acepte consejos sobre medicamentos diferentes a los dados por su medico o farmacéutico.
- Convierta al medicamento en su amigo seguro.

#### QUE HACER ANTES UNA REACCIÓN ADVERSA

- Indague a su medico acerca de los posibles efectos secundarios de su medicamento e informe sobre alguna reacción sufrida en el pasado.
- Informe a su medico cualquier reacción extraña que ocurra con el uso del medicamento (alergia, malestar, diarrea, vomito, etc.)
- Los antiinflamatorios son fármacos que suelen afectar especialmente el estomago, por lo que normalmente se RECETAN CON MEDICAMENTOS DENOMINADOS PROTECTORES DEL ESTOMAGO, es recomendable realizar su ingesta acompañada de un vaso de agua y evitar acostarse inmediatamente.
- Los medicamentos pueden provocar diarrea o estreñimiento, por lo tanto es importante mantener el organismo hidratado, debiendo suficiente liquido, para que estos efectos adversos no se vuelvan graves.
- No mezclar medicamentos con alcohol ya que disminuye su efecto terapéutico o potencializar el efecto de los fármacos como los antipsicóticos ansiolíticos.

#### LO QUE DEBES SABER SOBRE LOS ANTIBIÓTICOS.

- Los antibióticos matan bacterias, no matan virus, por lo tanto están contraindicados, en enfermedades como gripas y resfriados de origen viral.
- No tome antibióticos sin consultar su medico; automedicarse puede ser perjudicial para la salud y crea resistencia a otras enfermedades.
- Al tomar antibióticos puede producirse alergias, las cuales deben ser oportunamente tratadas a su medico tratante.
- En caso de sentir mejoría por la administración de las primeras dosis, por ningún motivo suspender el tratamiento, es indispensable culminarlo en su totalidad según lo indicado en la formula medica.
- Si el antibiótico es 1 dosis al día, es necesario siempre tomarlo a la misma hora.
- Al definir los horarios para el tratamiento, piense en las horas mas adecuadas teniendo en cuenta las horas de sueño.

Fuente. Autoría propia