

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS GENERALES DE LOS ESTABLECIMIENTOS
FARMACEUTICOS DE LA COMUNA 12 DE CALI

JORGE ANDRÉS BAQUERO ZUÑIGA

(Cel.: 3215765656)

LUISA FERNANDA RODRÍGUEZ ZULUAGA

(Cel.: 3117852308)

NATHALIA GRAJALES FIGUEROA

(Cel.: 3145860411)

DIRECTOR:

PAOLA RIVERA DIAZ

UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI

FACULTAD DE SALUD

PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN REGENCIA DE FARMACIA

SANTIAGO DE CALI 2019

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS GENERALES DE LOS ESTABLECIMIENTOS
FARMACEUTICOS DE LA COMUNA 12 DE CALI

JORGE ANDRÉS BAQUERO ZUÑIGA

LUISA FERNANDA RODRÍGUEZ ZULUAGA

NATHALIA GRAJALES FIGUEROA

DIRECTOR:

PAOLA RIVERA DIAZ

UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI

FACULTAD DE SALUD

PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN REGENCIA DE FARMACIA

SANTIAGO DE CALI 2019

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	6
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	8
1.1 Planteamiento del problema	8
1.2 Formulación de la pregunta problema	9
1.3 Antecedentes o estado del arte	10
2. OBJETIVOS.....	11
2.1 Objetivo General	11
2.2 Objetivos Específicos.....	11
3 MARCO REFERENCIAL	12
3.1 Marco Contextual.....	12
3.2 Marco Teórico.....	13
3.3 Marco Conceptual	15
4.5 Marco ético.....	20
4.5.1 Marco ético internacional.....	20
4.5.2 Marco ético nacional.....	22
5.1 Tipo de estudio.....	25
5.2 Población y muestra	25
5.3 Recolección de datos	26
5.4 Procesamiento de datos	29
5.5 Consideraciones éticas.....	29
6 RESULTADOS	31
7 DISCUSIÓN	36
8 CONCLUSIÓN	38
9 RECOMENDACIONES.....	39
10 BIBLIOGRAFÍA.....	40

LISTA DE GRAFICAS

ILUSTRACIÓN 1. Relación de respuestas correctas e incorrectas sobre los procesos generales.....31

ILUSTRACIÓN 2. DATO ESTADISTICO DE LOS ESTABLECIMIENTOS ENCUESTADOS.....32

ILUSTRACIÓN 3. PROMEDIO RESULTADO EN LA ENCUESTA POR PROFESIÓN.....33

ILUSTRACIÓN 4. PROFESIÓN DEL PERSONAL ENCARGADO DE LAS DROGUERIAS ENCUESTADAS.....34

ILUSTRACIÓN 5. PROFESIÓN DEL DIRECTOR TÉCNICO DE LAS DROGUERIAS ENCUESTADAS.....35

ANEXOS

ANEXO A. FORMATO DE LA ENCUESTA.....	41
ANEXO B. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	43
ANEXO C. FOLLETO SOBRE LOS PROCESOS GENERALES.....	44

INTRODUCCIÓN

Al hablar de procesos generales nos referimos a un conjunto de condiciones de planeación y gestión que forman la base más importante de un establecimiento farmacéutico, "el decreto 780 de 2016 Artículo 2.5.3.10.14 Procesos del servicio farmacéutico, nos dice que los procesos generales de un establecimiento farmacéutico incluyen como mínimo: selección, adquisición, recepción y almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, además se incluye la promoción y prevención de la salud " (1).

Estos procesos son fundamentales en los establecimientos farmacéuticos: farmacias, droguerías y farmacias droguerías, ayudando a cumplir con sus funciones correctamente; una Droguería que implementa correctamente los procesos generales minimiza las pérdidas de dinero a causa de errores y asegura su permanencia frente a las autoridades competentes.

"La unidad ejecutora de saneamiento (UES) Valle, en la publicación del artículo UES-Valle sanciona establecimientos farmacéuticos que no cumplen con normas, permitió evidenciar como en una visita de inspección y vigilancia se encontraron 2 Droguerías que funcionaban ilegalmente porque no contaban con la autorización de apertura ni tenían Director Técnico, de acuerdo al decreto 780 de 2016 la dirección técnica de las Droguerías debe estar a cargo del Químico Farmacéutico, Tecnólogo en Regencia de Farmacia, director de Droguería, farmacéutico licenciado o expendedor de drogas" (2).

El cierre de estas Droguerías fue el motivo de realizar esta investigación que se llevara a cabo en la comuna 12 de Santiago de Cali, con el fin de obtener datos mediante una encuesta estructurada de preguntas de selección múltiple, para entregar datos estadísticos de cuantas Droguerías cuentan con un personal capacitado en dichos procesos generales rigiéndonos a la legislación farmacéutica

vigente "Decreto 780 de 2016" así como determinar la formación académica del personal para entregar un dato de personas a cargo de las Droguerías (1).

Finalmente realizar fortalecimiento al conocimiento del personal por medio de un folleto, fomentando la correcta puesta en práctica de los procesos generales.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

La comuna 12 de Cali cuenta con 35 Droguerías que cumplen con un papel muy importante en la promoción y prevención de la salud.

Las Droguerías son las encargadas de la compra y venta de medicamentos, dispositivos médicos e implementos de aseo. Estos establecimientos saben que existe una normatividad la cual no se está llevando a cabo, lo que presenta fallas y falencias a la hora de poner en práctica los procesos generales tales como:

- Selección
- Adquisición
- Recepción
- Almacenamiento
- Distribución y dispensación

Unos de los factores que influyen en este problema en el no cumplimiento de los procesos es la falta de humanización, compromiso, organización de las droguerías.

Cuando en una Droguería el servicio no es el indicado o la opinión del cliente no es la mejor, es ahí cuando surgen muchas preguntas sobre si ese servicio prestado es el más adecuado. Se evidencia que el servicio no es muy bueno posiblemente se debe a las malas prácticas de los procesos en la Droguería, como el vender medicamentos de dudosa procedencia o de distribuidores que no son confiables, almacenar los medicamentos en temperaturas o condiciones que no son óptimas de acuerdo como lo dispone el Decreto único reglamentario 780, el recomendar medicamentos sin tener conocimientos de ellos, el no contar con el personal adecuado para la atención de una droguería y entre otros factores.

Esta situación puede desencadenar efectos negativos como consecuencias judiciales, pérdidas económicas y de clientes potenciales, es por esto que a medida que pasa el tiempo las estrategias por mejorar los procesos generales de las Droguerías (selección, adquisición, recepción, almacenamiento, distribución y dispensación) aumentan ,

la mayoría de estrategias y metodologías para fortalecer estos procesos se apoyan del análisis y la observación seguido de identificar la necesidad y problema a resolver que es específico de cada Droguería, se proponen soluciones de mejora con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad.

1.2 Formulación de la pregunta problema

¿Cómo se manejan los procesos generales en los establecimientos farmacéuticos de la comuna 12 de acuerdo al decreto 780 del 2016? (1).

1.3 Antecedentes o estado del arte

Se realizó un estudio **“Evaluación de la efectividad de un método de recepción no detallada en la Droguería Cienfuegos”** de la implementación de un nuevo método para la recepción que incluya menos tiempo en la Droguería Cienfuego perteneciente a la empresa comercializadora de medicamentos, este nuevo método se creó para disminuir la manipulación de los medicamentos, el tiempo de recepción, y la utilización de la fuerza sin afectar la calidad. Para comprobar la factibilidad del método, se evaluó a través de métodos y tiempo y se evaluó la satisfacción de los clientes. La comparación entre los métodos arrojó que el tiempo disminuyó significativamente lo que posibilitó la reducción de los manipuladores del área al 50% y un 92% de satisfacción de los clientes (3).

Se realizó un estudio **“Cualificación y experiencia de los vendedores de droguería para la dispensación de amoxicilina en una comuna de Santiago de Cali, Colombia”** en la comuna 5 de Santiago de Cali, encuentro que el medicamento más vendido era la amoxicilina en todas sus formas farmacéuticas y que estaba relacionada con la recomendación de el vendedor de la Droguería, el objetivo del estudio es identificar la cualificación y experiencia de los vendedores de las Droguerías de la comuna 5 con respecto a la dispensación de la amoxicilina. Se encuestó a un vendedor por droguería y se asoció la experiencia y formación con preguntas sobre el uso del antibiótico. La mayoría de encuestados eran auxiliares de servicios farmacéuticos, un 82% tienen más de 5 años de experiencia, un 58% afirman que sus clientes no presentan orden médica, el 62% recomienda su uso, la pregunta con mayor acierto fue la relacionada con sus precauciones y la menos acertada fue relacionada con su tratamiento, se concluyó que entre menor es el nivel de formación del vendedor, más frecuentemente recomiendan el uso de este antibiótico.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Analizar los procesos generales de los establecimientos farmacéuticos en la comuna 12 de Cali acorde a la legislación vigente “Decreto 780 del 2016 (1).

2.2 Objetivos Específicos

1. Determinar las falencias en la puesta en práctica de los procesos generales de los establecimientos farmacéuticos encuestados
2. Fortalecer el conocimiento en los procesos generales del personal que labora en las Droguerías por medio de un folleto.

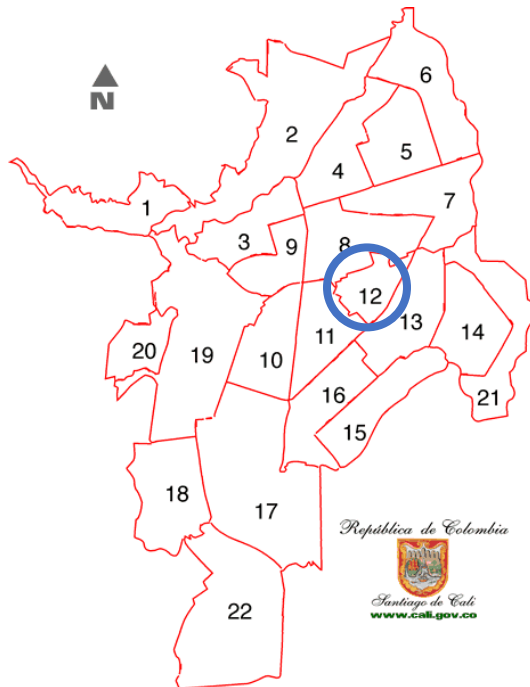
3 MARCO REFERENCIAL

3.1 Marco Contextual

La investigación se llevó a cabo en la comuna 12 de la ciudad de Santiago de Cali. La Comuna está localizada al oriente de la ciudad, en un área consolidada de población de estrato socio económico bajo y medio bajo, compuesta por 12 barrios. Esta comuna cuenta con 68.414 habitantes (4).

La cual es una subdivisión administrativa de la ciudad. Se encuentra en el oriente de la ciudad, limita por el norte con la comuna 8, al oriente con la comuna 13 y por el sur oriente con la comuna 11.

La comuna 12 cuenta con 35 establecimientos farmacéuticos los cuáles fueron los establecimientos elegidos a evaluar, haciendo un estudio con todos los establecimientos farmacéuticos existentes en el sector.



3.2 Marco Teórico

Establecimiento farmacéutico: Es el establecimiento dedicado a la producción, almacenamiento, distribución, comercialización, dispensación, control o aseguramiento de la calidad de los medicamentos, dispositivos médicos o de las materias primas necesarias para su elaboración y demás productos autorizados por ley para su comercialización en dicho establecimiento.

Se consideran establecimientos farmacéuticos mayoristas: los Laboratorios Farmacéuticos, las Agencias de Especialidades Farmacéuticas y Depósitos de Drogas, y establecimientos farmacéuticos minoristas: Las Farmacias-Droguerías y las Droguerías. Los establecimientos farmacéuticos solo están obligados a cumplir con las disposiciones contenidas en el presente Capítulo, el modelo de gestión del servicio farmacéutico y demás normas que los modifiquen, en relación con los medicamentos y dispositivos médicos, en los aspectos siguientes y en los demás seguirán regidos por las normas vigentes.

- **Droguerías:** La dirección estará a cargo del Químico Farmacéutico, Tecnólogo en Regencia de Farmacia, Director de Droguería, Farmacéutico Licenciado, o el Expendedor de Drogas. Estos establecimientos se someterán a los procesos de:
 1. Recepción y almacenamiento;
 2. Dispensación (1).

- **Almacenamiento:** Es el conjunto de actividades que tiene como objetivo el cuidado y la conservación de la especificaciones técnicas con las que fueron fabricados los medicamentos y dispositivos médicos. Unas condiciones adecuadas de almacenamiento deben garantizar:
 1. La calidad de los medicamentos hasta su utilización.
 2. La eficacia terapéutica
 3. Evitar el deterioro y envejecimiento acelerado de los insumos.

El almacenamiento debe planificarse, teniendo en cuenta básicamente los siguientes aspectos:

1. Determinación del tamaño y volumen del área.

2. Características propias de los medicamentos y dispositivos médicos (los que requieren refrigeración, los de control especial, frascos, ampollas, cajas, etc.) (5).

El 16 de mayo del año 2017 la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca – UES Valle, realizó un operativo donde aplicaron una medida sanitaria de seguridad que consistió en la clausura temporal de dos droguerías en la ciudad de Cali, en los barrios Alfonso López y Gaitán.

Estas Droguerías funcionaban ilegalmente, porque no contaban con la autorización de apertura, acorde con la normatividad sanitaria, ni tenían un Director Técnico.

De acuerdo a los procesos de vigilancia y control de la UES Valle es que se puede asegurar un buen proceso y cumplimiento de las normas para que de esta manera garanticemos que los medicamentos y dispositivos médicos están en las condiciones óptimas para asegurar la correcta adherencia terapéutica y evitar intoxicaciones o efectos adversos por un manejo inadecuado (2).

3.3 Marco Conceptual

Droguería: Es el establecimiento dedicado a almacenamiento, distribución, comercialización, dispensación, control o aseguramiento de la calidad de los medicamentos, dispositivos médicos.

Selección: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que, de manera continua, se realiza en un establecimiento farmacéutico, para definir los medicamentos y dispositivos médicos con que se deben contar para asegurar el acceso de los usuarios a ellos, teniendo en cuenta su seguridad, eficacia, calidad y costo.

Adquisición: Es el conjunto de actividades que realiza el establecimiento farmacéutico que permite adquirir los medicamentos y dispositivos médicos que han sido incluidos en el plan de compras, con el fin de tenerlos disponibles para la satisfacción de las necesidades de sus usuarios

Recepción: Es el conjunto de actividades que tiene como objetivo la verificación de las especificaciones técnicas con la que fueron fabricados los medicamentos y dispositivos médicos, cuenta con dos momentos importantes.

1. **Recepción administrativa:** Es la verificación de que los medicamentos y dispositivos médicos que correspondan con lo recibido y facturado por el proveedor.
2. **Recepción técnica:** Es la inspección visual de todos los aspectos técnicos de los medicamentos y dispositivos médicos.

Almacenamiento: Es el conjunto de actividades que tiene por objeto el cuidado y la conservación de las condiciones técnicas con las que fueron elaborados los medicamentos y dispositivos médicos.

Dispensación: Es la entrega de uno o más medicamentos y dispositivos médicos, y la información sobre su uso adecuado realizada por el Químico Farmacéutico y el Tecnólogo en Regencia de Farmacia, bajo fórmula médica aquellos medicamentos que no son de venta libre.

Distribución: Es el conjunto de actividades que tienen por objeto lograr que el medicamento o dispositivo médico que se encuentra en el establecimiento farmacéutico distribuidor autorizado sea entregado oportunamente al usuario, para lo cual deberá contarse con la disponibilidad del producto, tiempo y espacio en el establecimiento farmacéutico.

Regente de farmacia: El Regente de Farmacia es un Tecnólogo Universitario, perteneciente al área de la salud, cuya formación lo capacita para desarrollar tareas de apoyo y colaboración en la prestación del servicio farmacéutico: y en la gestión administrativa de los establecimientos distribuidores mayoristas y minoristas.

Cadena de suministros: La cadena de suministros farmacéutica es el conjunto de actividades que trabajan de manera sincronizada para asegurar que se pueda satisfacer la demanda del cliente en el momento que lo necesite en el menor tiempo posible.

3.4 Marco jurídico

Decreto 780 de 2016 Hoja No. 285 (1).

Artículo 2.5.3.10.6 Objetivos del servicio farmacéutico. El servicio farmacéutico tendrá como objetivos primordiales los siguientes:

1. Promover y propiciar estilos de vida saludables.
2. Prevenir factores de riesgo derivados del uso inadecuado de medicamentos y dispositivos médicos y promover su uso adecuado.
3. Suministrar los medicamentos y dispositivos médicos e informar a los pacientes sobre su uso adecuado.
4. Ofrecer atención farmacéutica a los pacientes y realizar con el equipo de salud, todas las intervenciones relacionadas con los medicamentos y dispositivos médicos necesarias para el cumplimiento de su finalidad.

Artículo 2.5.3.10.7 Funciones del servicio farmacéutico.

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los servicios relacionados con los medicamentos y dispositivos médicos ofrecidos a los pacientes y a la comunidad en general.
2. Promover estilos de vida saludables y el uso adecuado de los medicamentos y dispositivos médicos.
3. Seleccionar, adquirir, recepcionar y almacenar, distribuir y dispensar medicamentos y dispositivos médicos.
8. Obtener y difundir información sobre medicamentos y dispositivos médicos, especialmente, informar y educar a los miembros del grupo de salud, el paciente y la comunidad sobre el uso adecuado de los mismos.

(están en ese orden ya que todos los puntos sobre las funciones del servicio farmacéutico no las vamos a tocar)

Artículo 2.5.3.10.8 Requisitos del servicio farmacéutico. Hoja No. 286

3. Disponer de un recurso humano idóneo para el cumplimiento de las actividades y/o procesos que realice.

Artículo 2.5.3.10.11 Establecimientos farmacéuticos. Hoja No.288

2. Droguerías. La dirección estará a cargo del Químico Farmacéutico, Tecnólogo en Regencia de Farmacia, Director de Droguería, Farmacéutico Licenciado, o el Expendedor de Drogas. Estos establecimientos se someterán a los procesos de:

- a. Recepción y almacenamiento;
- b. Dispensación.

Artículo 2.5.3.10.14 Procesos del servicio farmacéutico. Hoja No. 290

Los procesos del servicio farmacéutico se clasifican en generales y especiales:

- 1. Dentro de los procesos generales se incluyen como mínimo: Selección, adquisición, recepción y almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos; participación en grupos interdisciplinarios; información y educación al paciente y la comunidad sobre uso adecuado de medicamentos y dispositivos médicos; y, destrucción o desnaturalización de medicamentos y dispositivos médicos.

Artículo 2.5.3.10.18 Obligaciones del dispensador. Son obligaciones del dispensador:

- 6. Informar al usuario sobre los aspectos indispensables que garanticen el efecto terapéutico y promuevan el uso adecuado de los medicamentos, tales como: condiciones de almacenamiento, cómo reconstituirlos, cómo medir la dosis, qué cuidados debe tener en la administración, interacciones con alimentos y otros medicamentos, advertencias sobre efectos adversos, contraindicaciones y la importancia de la adherencia a la terapia.

Cuando la dirección técnica de la Droguería, esté a cargo de persona que no ostente título de Químico Farmacéutico o Tecnólogo en Regencia de Farmacia la información que debe ofrecer al paciente está señalada en el artículo 2.5.3.10.3 del presente decreto.

8. Recibir la capacitación ofrecida por las entidades oficiales o de otros actores del Sector Salud y/o capacitarse continuamente en los conocimientos teóricos y destrezas necesarias en el ejercicio del cargo u oficio, a fin de ir aumentando progresivamente las competencias laborales.

4.5 Marco ético

4.5.1 Marco ético internacional.

Declaración del Helsinki. Se trata de una serie de Recomendaciones para orientar a los médicos en la investigación biomédica con seres humanos Adoptadas por la 18a Asamblea Médica Mundial Helsinki, Finlandia, junio de 1964 y enmendadas por la 29a Asamblea Médica Mundial Tokio, Japón, octubre de 1975, por la 35a Asamblea Médica Mundial Venecia, Italia, octubre de 1983 y por la 41a Asamblea Médica Mundial Hong Kong, en septiembre de 1989 (6).

“I. PRINCIPIOS BÁSICOS”

1. Todo proyecto de investigación biomédica en seres humanos debe ir precedido de una minuciosa evaluación de los riesgos predecibles en comparación con los beneficios previsibles para el participante o para otros. La preocupación por el interés del individuo debe siempre prevalecer sobre los intereses de la ciencia y de la sociedad.
2. Siempre debe respetarse el derecho del participante en la investigación a proteger su integridad. Deben tomarse todas las precauciones del caso para respetar la vida privada del participante y para reducir al mínimo el impacto del estudio en la integridad física y mental del participante y en su personalidad.
3. Al publicar los resultados de su investigación, el médico está en su deber mantener la exactitud de los resultados. Los informes sobre investigaciones que no se ciñan a los principios descritos en esta Declaración no deben ser aceptados para su publicación.
4. En toda investigación en seres humanos, se debe dar a cada posible participante suficiente información sobre los objetivos, métodos, beneficios previstos y posibles peligros del estudio y las molestias que puede acarrear.

Se le debe informar que es libre de abstenerse de participar en el estudio y que es libre de revocar en cualquier momento el consentimiento que ha otorgado para participar.

5. Al obtener el consentimiento informado para el proyecto de investigación, el médico debe ser especialmente cuidadoso para darse cuenta si en el participante se ha formado una condición de dependencia con él o si consiente bajo coacción. En ese caso el consentimiento informado debe obtenerlo un médico que no tome parte en la investigación y que tenga completa independencia de esa relación oficial.

6. El protocolo de investigación debe siempre contener una declaración de las consideraciones éticas que van aparejadas y debe indicar que se cumple con los principios enunciados en la presente Declaración.

III. INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA NO TERAPÉUTICA EN SERES HUMANOS (Investigación biomédica no clínica)

1. Los participantes deben ser voluntarios, ya sea personas sanas o pacientes cuyas enfermedades no se relacionen con el diseño experimental.

2. El investigador o el equipo investigador debe interrumpir la investigación si a su juicio continuar realizándola puede ser perjudicial para la persona.

3. En la investigación en seres humanos, el interés de la ciencia y de la sociedad nunca debe tener prioridad sobre las consideraciones relacionadas con el bienestar de la persona.

Código de Núremberg. Fue publicado el 20 de agosto de 1947, Normas éticas sobre experimentación en seres humanos. Ordena que: es absolutamente esencial el consentimiento voluntario de sujeto humano; dando a entender que la persona implicada debe tener capacidad legal para dar consentimiento, hacer una decisión razonable e ilustrada. Este último elemento requiere que antes de que el sujeto de experimentación acepte una decisión afirmativa, debe conocer la naturaleza, duración y fines del experimento, el método y los medios con los que será realizado (7).

4.5.2 Marco ético nacional.

Resolución N.º 008430 de 1993 del 4 de octubre de 1993 por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud y en seres humanos ya que esta investigación no presenta riesgos, y aquí se emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención, contacto o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta de acuerdo al decreto 2164 de 1992.

Dentro de los artículos que competen a la presente investigación se encuentran:

Título 1. Disposiciones Generales

Art. 2. Las instituciones que vayan a realizar investigación en humanos, deberán tener un Comité de Ética en Investigación, encargado de resolver todos los asuntos relacionados con el tema.

Art. 4. La investigación para la salud comprende el desarrollo de acciones que contribuyan:

- a) Al conocimiento de los procesos biológicos y psicológicos en los seres humanos.
- b) Al conocimiento de los vínculos entre las causas de enfermedad, la práctica médica y la estructura social.
- c) A la prevención y control de los problemas de salud.
- d) Al conocimiento y evaluación de los efectos nocivos del ambiente en la salud.
- e) Al estudio de las técnicas y métodos que se recomienden o empleen para la prestación de servicios de salud (8).

Título II. De la investigación en seres humanos

Capítulo 1. De los aspectos éticos de la investigación en seres humanos.

Art. 5. En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar.

Art. 6. La investigación que se realice en seres humanos se deberá desarrollar conforme a los siguientes criterios:

- a) Se ajustará a los principios científicos y éticos que la justifiquen.
- b) Deberá prevalecer la seguridad de los beneficiarios y expresar claramente los riesgos (mínimos), los cuales no deben, en ningún momento, contradecir el artículo 11 de esta resolución.

c) Deberá ser realizada por profesionales con conocimiento y experiencia para cuidar la integridad del ser humano bajo la responsabilidad de una entidad de salud, supervisada por las autoridades de salud, siempre y cuando cuenten con los recursos humanos y materiales necesarios que garanticen el bienestar del sujeto de investigación.

d) Se llevará a cabo cuando se obtenga la autorización: del representante legal de la institución investigadora y de la institución donde se realice la investigación; el Consentimiento Informado de los participantes; y la aprobación del proyecto por parte del Comité de Ética en Investigación de la Institución.

Art. 8. En las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice.

Art. 9. Se considera como riesgo de la investigación la probabilidad de que el sujeto de investigación sufra algún daño como consecuencia inmediata o tardía del estudio.

Art. 10. El grupo de investigadores o el investigador principal deberán identificar el tipo o tipos de riesgo a que estarán expuestos los sujetos de investigación.

Art. 11. Para efectos de este reglamento las investigaciones se clasifican en las siguientes categorías:

a) **Investigación sin riesgo:** Son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta.

Se tiene en cuenta además el consentimiento informado que firmará cada uno de los participantes en el estudio.

METODOLOGIA

5.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio que se llevó a cabo fue descriptivo transversal, mediante el cual se obtuvieron unos resultados sobre el conocimiento que tiene el personal encargado de los establecimientos farmacéuticos en la comuna 12 acerca de los procesos generales. Siendo este útil para la prevención ante algún efecto adverso que se pueda presentar y genere riesgo para los habitantes de la comuna.

Este trabajo se encuentra ubicado en la línea de investigación salud pública y servicios farmacéuticos y en la sub línea del conocimiento de los procesos generales de los establecimientos farmacéuticos ambulatorios.

5.2 Población y muestra

Se llevó a cabo un estudio observacional de corte transversal en establecimientos farmacéuticos en la comuna 12 de Santiago de Cali, esta comuna no cuenta con hospitales ni clínicas, sin embargo, posee 3 centros de salud ubicados en el Rodeo, Nueva Floresta y Julio Rincón (5).

No se calculó tamaño de muestra porque se incluyeron todos los establecimientos farmacéuticos observados en la investigación. Se encuestó a un vendedor por establecimiento considerando como un criterio de inclusión que el establecimiento farmacéutico pertenezca a la comuna 12, y como criterio de exclusión que el establecimiento farmacéutico no se encuentre en la comuna, que no se encuentre el encargado o que rechace participar en el estudio.

5.2.1 Criterios de inclusión

1. El personal, recurso humano del establecimiento farmacéutico
2. Las personas que den información completa sobre los procesos generales de dicho establecimiento.

5.2.2 Criterios de exclusión

1. Las personas que no estén interesadas en participar respondiendo la encuesta.
2. Las personas que no suministren información completa sobre los procesos generales en dicho establecimiento
3. Que la droguería no pertenezca a la comuna 12
4. No se encuentre el encargado

5.3 Recolección de datos

El instrumento de recolección de datos fue una encuesta, con preguntas cerradas que permitieron analizar el conocimiento de esas personas en los procesos generales.

Este estudio se llevó a cabo de la siguiente manera

- a) Se hizo una visita a la Unidad Ejecutora de Saneamiento buscando recolectar datos sobre el número de Droguerías inscritas y avaladas por la secretaria de Salud Municipal, mediante la licencia de funcionamiento.
- b) El estudio se realizó aplicando encuestas a las personas que laboran en establecimientos farmacéuticos de la comuna 12 de Cali, que contó con preguntas cerradas cuyas respuestas nos permitieron lograr el objetivo propuesto de determinar el conocimiento de esas personas.
- c) Las encuestas tenían variables como: Nivel de conocimiento en el tema, formación académica.

El objetivo de las encuestas era analizar el conocimiento de las personas que trabajan en los establecimientos farmacéuticos de la comuna 12 de Cali frente a los procesos generales como lo dicta la legislación farmacéutica vigente “decreto 780 de 2016” (1).

- d) Finalmente se elaborará un folleto guía sobre los procesos generales de los establecimientos farmacéuticos con información confiable tomada de la legislación farmacéutica vigente “decreto 780 de 2016” (1).

5.3.1 Matriz de variables

VARIABLE	DEFINICION	TIPO DE VARIABLE	ITEMS
Genero	Característica de diferencia en la población	Cualitativa	1. Femenino 2. masculino
Edad	Años cumplidos por el participante	Cuantitativa	Por estimar Años
Formación académica	Título con el que cuenta para trabajar en una droguería	Cualitativa	1. Regente de farmacia 2. Químico Farmaceuta 3. Expendedor de drogas 4. Auxiliar de farmacia
Años de experiencia	Años ejerciendo el oficial	Cuantitativa	Por estimar Años
Conocimiento de los procesos	Determina el conocimiento del participante en el tema	Cualitativa	Por estimar

5.4 Procesamiento de datos

Para el procesamiento de los datos que se obtuvieron en las encuestas se utilizó Excel como software de procesamiento y de esta manera se digitalizo y organizo el libro de cogidos, donde se realizó una codificación de las respuestas otorgándole así a cada respuesta un número y facilitar el procesamiento de los datos.

Ya con las respuestas codificadas y organizadas se pudo poner en marcha el análisis y la obtención de resultados para determinar:

- El conocimiento que tienen los encargados de las droguerías mediante lo establecido por la unidad ejecutora de saneamiento UES- VALLE en el “Decreto 780” (1).
- La variabilidad de Director Técnico de las Droguerías (Químico Farmacéutico, Tecnólogo en Regencia de Farmacia, expendedor de drogas...)

Dando así los resultados estadísticos para dejar un dato informativo que pueda servir para futuras investigaciones o mejoras que se quieran aplicar.

5.5 Consideraciones éticas

De acuerdo con los principios establecidos en la declaración de Helsinki y en la Resolución 008430 de Octubre 4 de 1993: y debido a que esta investigación se consideró como investigación sin riesgo y en cumplimiento con los aspectos mencionados con el Artículo 6 de la presente Resolución, este estudio se desarrolló conforme a los siguientes criterios:

- En las investigaciones en seres humanos se protegió la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice. El grupo de investigadores o el investigador principal debió identificar el tipo o tipos de riesgo a que estuvieron expuestos los sujetos de investigación.

- El conocimiento que se pretendió producir con esta investigación solo se puede adquirir con la información que suministro la persona presente en el establecimiento farmacéutico, ya que se analizó los procesos y métodos en las actividades laborales de dicho establecimiento.
- En la investigación se protegió la privacidad del individuo, la identidad no fue requisito en la encuesta, fue totalmente anónima y no se divulgaron los resultados ni tampoco el nombre comercial del establecimiento farmacéutico, no sufrió algún daño como consecuencia inmediata o tardía del estudio, no se trataron aspectos sensitivos de la conducta del individuo encuestado.
- La investigación se llevó a cabo cuando se obtuvo la autorización: del representante legal de la institución investigadora y de la institución donde se realizó la investigación; el Consentimiento Informado de los participantes; y la aprobación del proyecto por parte del Comité de Ética en Investigación de la institución (9).

No se calculo ningun riesgo para el sujeto de investigacion, se garantizo la proteccion de su identidad como la del establecimiento farmaceutico en el que labora.

6 RESULTADOS

Los resultados expuestos a continuación en la **Ilustración 1**. Donde se presenta la relación de la información obtenida mediante las encuestas realizadas a los establecimientos farmacéuticos en la comuna 12 de Cali.

Se realizó la visita a 35 establecimientos farmacéuticos de los cuales 5 se encontraron cerrados, 6 se negaron a realizar la encuesta sin dar razón alguna por el cual no podían realizar la encuesta y 24 accedieron a realizar la encuesta.

Se puede observar cada una de las preguntas realizadas en la encuesta en el **Anexo A**.

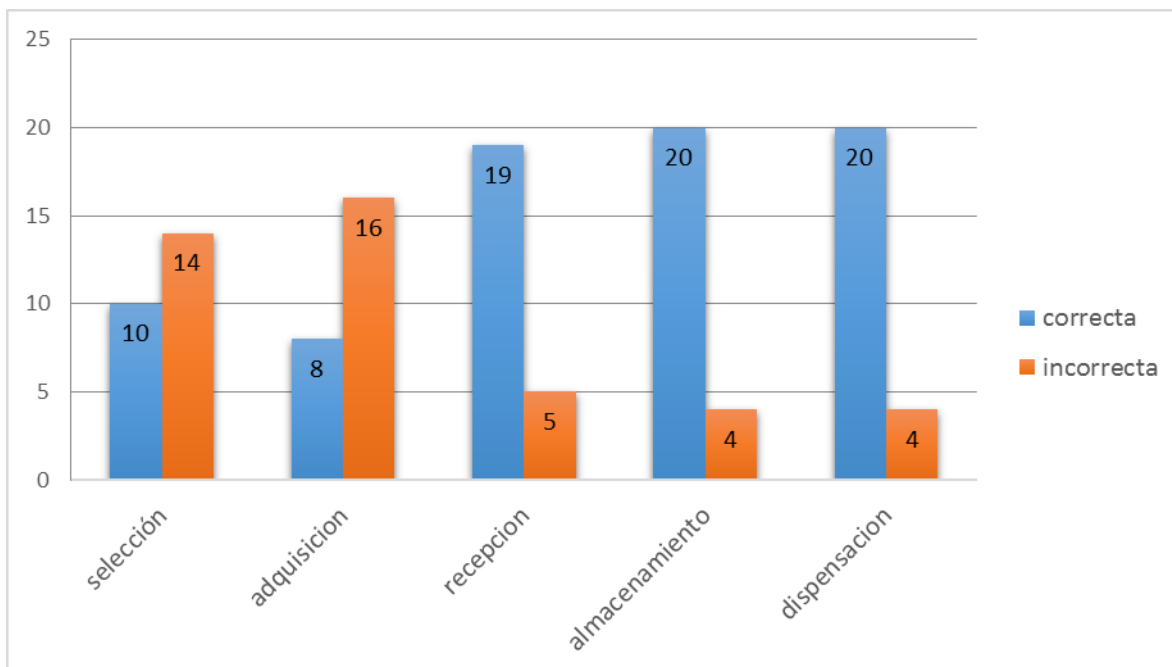


ILUSTRACIÓN 1. RELACIÓN DE RESPUESTAS CORRECTAS E INCORRECTAS SOBRE LOS PROCESOS GENERALES

De las 24 droguerías que accedieron a contestar la encuesta, solo una droguería representada por el 4% contestó correctamente todas las preguntas de la encuesta, evidenciando grandes falencias en la puesta en práctica de los procesos generales de las 23 droguerías encuestadas que contestaron de forma incorrecta, representadas por el 95%. Es importante resaltar que la única encuesta contestada correctamente en su totalidad fue por un regente de farmacia.

Como se evidencia a continuación en la **Ilustración 2**.



ILUSTRACIÓN 2 DATO ESTADISTICO DE LOS ESTABELCIMIENTOS ENCUESTADOS

En la **Ilustración 3**. Se pueden evidenciar los diferentes promedios de resultados por profesión, se resalta que la mayoría de regentes de farmacia contestaron correctamente gran parte de las preguntas de la encuesta representados con un promedio de 3.9, los expendedores están representados por un 3.1 al contestar correctamente poco más de la mitad de las preguntas, seguidos de los auxiliares que contestaron correctamente la mitad de las preguntas representados con un promedio de 3.0, por otra parte quienes no marcaron su profesión contestaron correctamente menos de la mitad de las preguntas y es notoria la ausencia del químico en la atención de establecimientos en la comuna 12 de Cali.

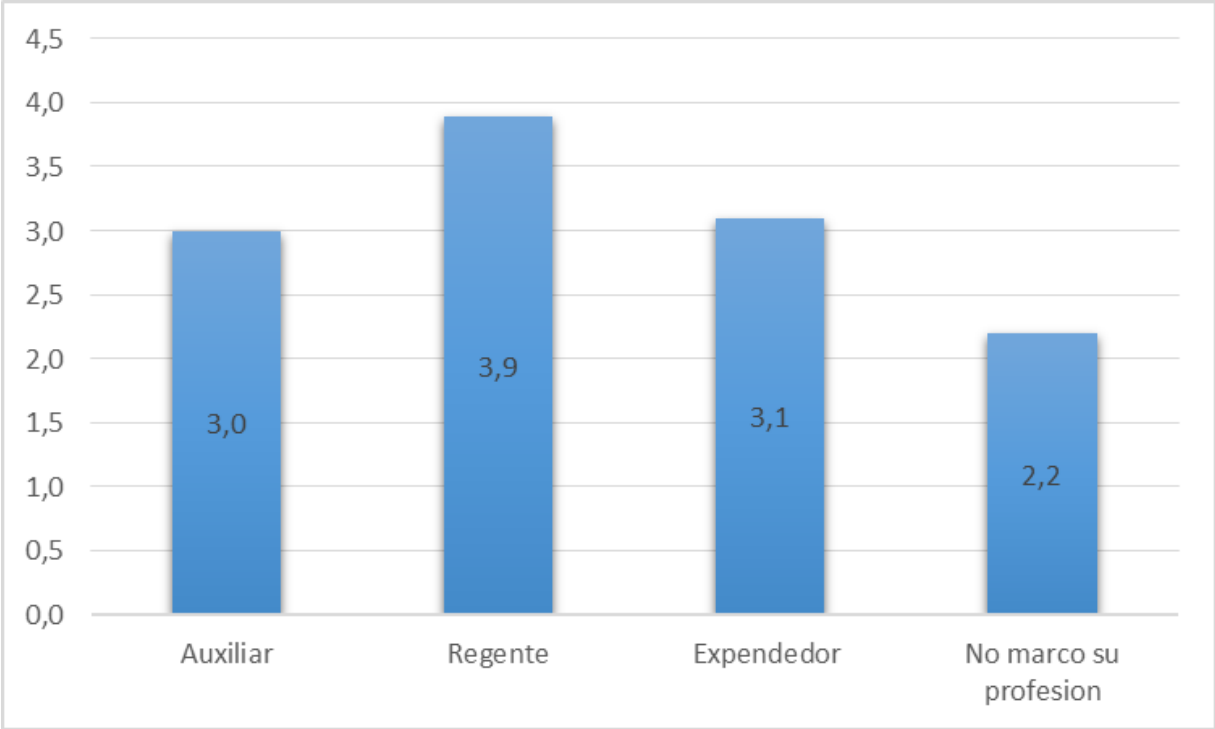


ILUSTRACIÓN 3. PROMEDIO RESULTADO EN LA ENCUESTA POR PROFESIÓN

De acuerdo con los datos se puede evidenciar que la profesión más ejercida por el personal en las droguerías encargado de realizar los procesos farmacéuticos es auxiliar en servicios farmacéuticos con 9 persona encuestadas, seguido de la regencia en farmacia con 6, expendedor de drogas con 5 personas, empírico expendedor con 2 personas y finalmente 2 personas con titulación como auxiliar en servicios farmacéuticos y credencial de expendedor de drogas. **Ilustración 4.**

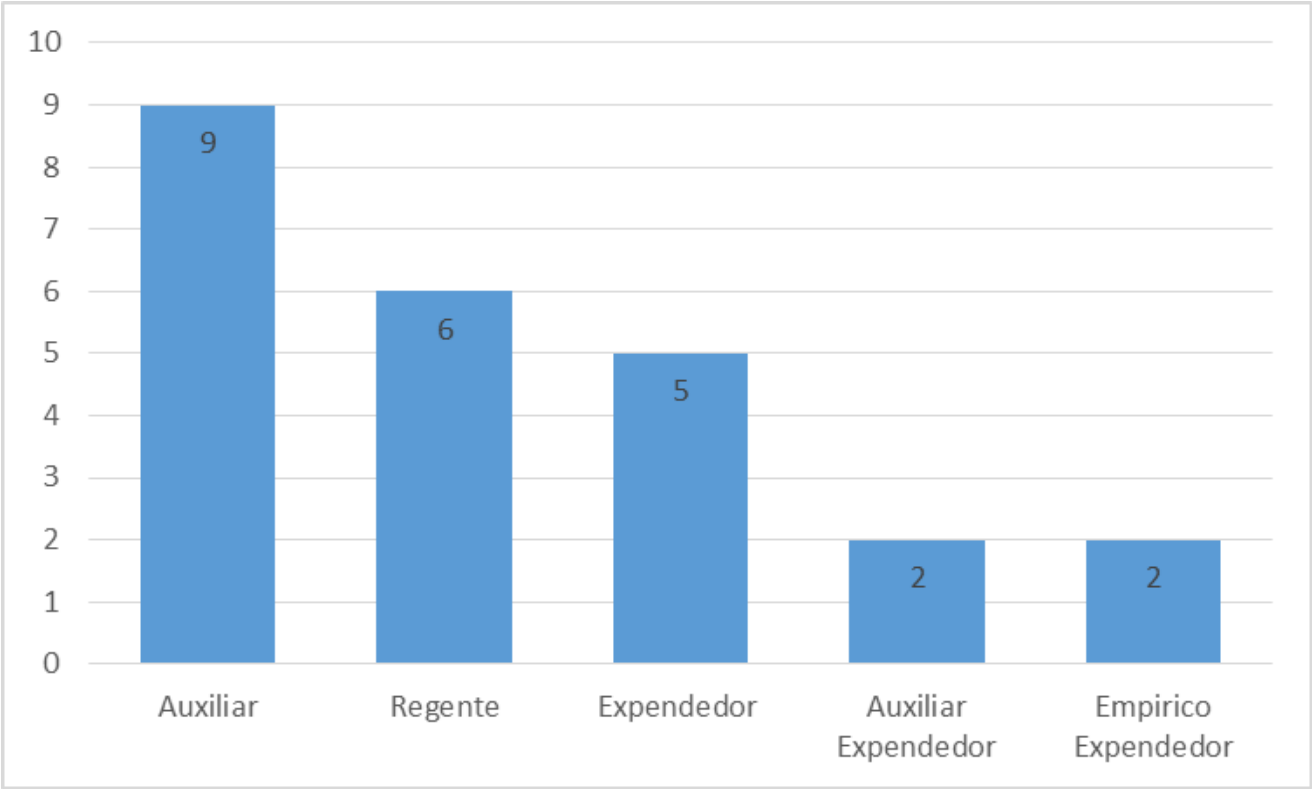


ILUSTRACIÓN 4. PROFESIÓN DEL PERSONAL ENCARGADO DE LAS DROGUERIAS ENCUESTADAS

De acuerdo con los datos se puede observar y analizar el nivel académico de los directores técnicos de las droguerías encuestadas, siendo la regencia de farmacia con 12 personas como la carrera tecnológica más ejercida por los directores técnicos de las droguerías encuestadas en la comuna 12, seguido de la titulación como expendedor de drogas con 10 personas y por último el químico farmacéutico con 2 personas como directores técnicos. **Ilustración 5.**

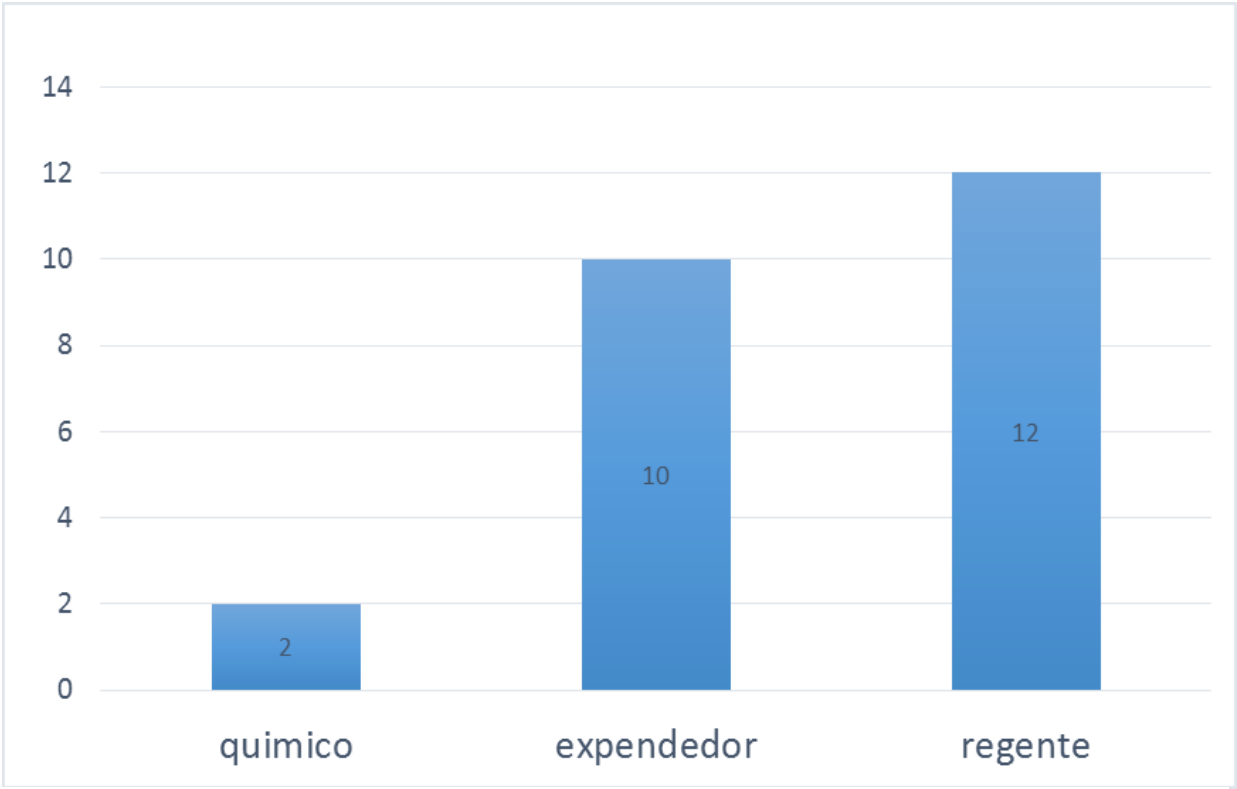


ILUSTRACIÓN 5. PROFESIÓN DEL DIRECTOR TÉCNICO DE LAS DROGUERIAS ENCUESTADAS

7 DISCUSIÓN

Los errores al momento de poner en práctica los procesos generales en los establecimientos farmacéuticos son muy comunes debido al desconocimiento de los mismos, según los resultados de la investigación de las preguntas planteadas en la encuesta, el proceso que más presenta falencias es el proceso de adquisición, la pregunta de este proceso consistía en marcar cuales de las opciones hacían parte del proceso de adquisición, los resultados no fueron positivos la mayoría de las encuestas fueron marcadas de forma incorrecta y las restantes fueron marcadas de forma correcta pero incompleta. Presentar falencias en este proceso puede generar problemas como el adquirir demasiado presentando inconvenientes a la hora de almacenar y tener sobrecostos o comprar menos y no cumplir con las necesidades para un periodo de tiempo.

El siguiente proceso con más falencias es el proceso de selección, la pregunta de este proceso consistía en marcar las actividades que se realizan, los resultados de este proceso tampoco fueron positivos ya que se pudo notar el desconocimiento en el tema, estas falencias en el proceso de selección pueden generar pérdidas económicas para el establecimiento ya que en este se seleccionan los medicamentos de acuerdo a las necesidades de la población y se elige un proveedor teniendo en cuenta eficacia, seguridad y costos. Además, el desconocimiento de este proceso puede generar la compra de medicamentos innecesarios o que no se adapten a dichas necesidades.

Los resultados de esta investigación hacen notar que los auxiliares y los regentes son los encargados en la mayoría de los establecimientos de la comuna 12 de Cali, los regentes de farmacia contestaron correctamente más de la mitad de las preguntas de la encuesta y es importante resaltar que la única encuesta que en su totalidad se contestó correctamente fue contestada por un regente de farmacia; por otra parte, los auxiliares contestaron correctamente cerca de la mitad de las preguntas, a pesar que no es una diferencia muy notoria se puede evidenciar que el regente tiene un labor más administrativa y gerencial generando un mayor

conocimiento en los procesos generales mientras que el auxiliar tiene actividades más operarias y a pesar de poner en práctica los procesos no los distingue.

Es importante resaltar que este estudio tiene resultados negativos y positivos, la preguntas que más se contestaron de forma correctas fueron las de los procesos de recepción, almacenamiento y dispensación, los resultados evidencian que reconocen las actividades de recepción y tiene buenas prácticas de almacenamiento e identifican los deberes y prohibiciones a la hora de dispensar, claramente es una fortaleza en muchos de los establecimientos farmacéuticos.

Estas fortalezas influyen en la fidelización del cliente, minimizar las perdidas y proporcionar medicamentos y dispositivos médicos de calidad a la comunidad.

Se encontró en la tesis de una alumna egresada de la Universidad Santiago de Cali que en la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO NORTE 3 E.S.E. Se presentaba un incumplimiento con la documentación para realizar cada uno de los procesos generales teniendo en cuenta que para obtener esta información realizaron una lista de chequeo con 32 ítems siendo el 100% de cumplimiento, pero encontraron que entre los ítems que no cumplen y los que cumplen parcialmente representan un 34% del total para este aspecto. Por tal motivo decidieron realizar el plan de mejora que fue el objetivo de la tesis. El plan de mejora es un documento entregado a la gerencia de la institución, elaborado con base en los hallazgos del presente trabajo. Aquí se hicieron recomendaciones en cada uno de los ítems a los que se les identificaron como cumple parcial o no cumple.

Cabe resaltar que la entidad se encontraba en el proceso de implementación de calidad por tal motivo el porcentaje de incumplimiento (10).

Se pudo evidenciar mediante este trabajo de grado que se presentan falencias en los procesos generales y por eso es de gran importancia el fortalecimiento de los conocimientos del personal que se encuentra en los establecimientos farmacéuticos

8 CONCLUSIÓN

- Se encontró que de los 24 establecimientos farmacéuticos encuestados 16 desconocen técnicamente el proceso de adquisición, 10 el proceso de selección, debido a que en la encuesta respondieron erróneamente las preguntas sobre dichos procesos que se encontraban formuladas de acuerdo a lo establecido en el decreto 780 de 2016 (1).
- Se analizó cada una de las respuestas en las encuestas y pudimos estimar el nivel de conocimiento del personal encuestado en el establecimiento farmacéutico.
- Se elaboró un folleto a fin de fortalecer el conocimiento en los procesos generales del personal que labora en el establecimiento farmacéutico.

Anexo C.

- Como se puede evidenciar en los resultados de la presente investigación los procesos de recepción, almacenamiento y dispensación son los que presentan mayor conocimiento por parte de los establecimientos farmacéuticos, 20 de los 24 establecimientos encuestados contestaron correctamente las preguntas sobre estos procesos.
- Se pudo evidenciar que el personal encuestado con profesión de regencia de farmacia respondió la gran mayoría de preguntas correctamente y el personal con profesión auxiliar en servicios farmacéuticos respondió la mitad de las preguntas correctamente

9 RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos en la presente investigación se recomienda lo siguiente:

- Dada la importancia de los procesos generales en el funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos, se recomienda a los estudiantes que quieran continuar con este trabajo buscar métodos diferentes al utilizado en el estudio como por ejemplo charlas de concientización para seguir con el fortalecimiento de los procesos generales en específico los procesos de selección y adquisición siendo los procesos que más evidencian falencias.
- A los establecimientos que hicieron parte del estudio se les recomienda estudiar el folleto que se les fue entregado para fortalecer los procesos que presentan falencias. **Anexo C.**
- Se evidencia que hay poca profundidad de investigación sobre el conocimiento que tiene el personal de los establecimientos farmacéuticos sobre los procesos generales, se recomienda seguir con la investigación en diferentes sectores de la ciudad para obtener mayor información y seguir fortaleciendo el resto del personal

10 BIBLIOGRAFÍA

1. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA [Internet]. [cited 2019 May 12]. Available from: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto_0780_de_2016.pdf
2. UES-VALLE. UES-Valle sanciona farmacias que no cumplen con normas [Internet]. Fecha de publicación 16/05/2017. [cited 2019 May 12]. Available from: https://www.valledelcauca.gov.co/publicaciones/37783/uesvalle_sanciona_farmacias_que_no_cumplen_con_normas/
3. Cespón MF, Cruz MH, Sánchez YH. Evaluación de la efectividad de un método de recepción no detallada en la Droguería Cienfuegos. Rev Metrop Ciencias Apl [Internet]. 2019 Apr 6 [cited 2019 May 14];2(1):141–50. Available from: <http://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/102>
4. COMUNA 12 | CONSEJO AMBIENTAL DE CALI [Internet]. [cited 2019 May 12]. Available from: <https://consejoambiental.wordpress.com/comuna-12/>
5. ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS. – Noti-Edesa [Internet]. [cited 2019 Jul 22]. Available from: <https://www.edesa.edu.co/blog/2015/10/21/almacenamiento-de-medicamentos-y-dispositivos-medicos/>
6. declaracion de helsinki [Internet]. [cited 2019 May 14]. Available from: <http://www.isciii.es/ISCIII/es/contenidos/fd-investigacion/fd-evaluacion/fd-evaluacion-etica-investigacion/Declaracion-Helsinki-2013-Esp.pdf>
7. CÓDIGO DE NÚREMBERG Tribunal Internacional de Núremberg, 1947 [Internet]. [cited 2019 May 14]. Available from: <http://www.bioeticanet.info/documentos/Nuremberg.pdf>
8. GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LAS CONSIDERACIONES ÉTICAS EN LA INVESTIGACIÓN CON SERES HUMANOS/NO HUMANOS [Internet]. [cited 2019 May 14]. Available from: <http://www.unilibrebaq.edu.co/unilibrebaq/Ciul/documentos/COMITE/ModConsEticas.pdf>
9. De Salud M. Hoja 1 de 1 [Internet]. [cited 2019 May 14]. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>
10. goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee A. tesis Maria Fernanda Banguero. J Chem Inf Model. 2019;53(9):1689–99.

ANEXO A.

ENCUESTA PARA ANALIZAR LOS PROCESOS GENERALES EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS AMBULATORIOS



Encuesta de selección múltiple.

FECHA: _____

1. Cuál es su profesión:

- Expendedor de drogas. Regente de farmacia. Químico farmacéutico.
- Auxiliar de farmacia. Empírico.

2. De las siguientes cuales hacen parte del proceso de selección:

- Definir los medicamentos y dispositivos médicos con que se debe contar.
- Tener en cuenta seguridad, calidad, eficacia y costo de los medicamentos.
- Verificación de cantidades y lotes.

3. De las siguientes cuales hacen parte del proceso de adquisición:

- Actividades que realiza el establecimiento farmacéutico y le permite adquirir los medicamentos y dispositivos médicos.
- Determina la cantidad de medicamentos y dispositivos médicos que se requieren para cierto periodo.
- Verificación de las cotizaciones y análisis de las ofertas con los criterios definidos.

4. Cuales actividades de la recepción administrativa realiza:

- Hora y fecha de entrega. Verificación de producto solicitado y producto recibido. Número de lote.

5. Cuales actividades de la recepción técnica realiza:

- Fecha de vencimiento. Número de lote. Embalaje, tapas, etiquetas, blíster.

6. Cuantas veces al día realiza el control de temperatura:

- Una vez al día. Dos veces al día. Tres veces al día.

7. Cada cuanto realiza semaforización de vencimiento:

- Una vez al mes. Una vez al año. No hace semaforización de vencimiento.
- Una vez por semana.

8. A que temperatura se debe tener los medicamentos de temperatura ambiente controlada:

- De 2° a 8° De 15° a 30° De 14° a 25°

9. Es la entrega de uno o más medicamentos y la información sobre su uso adecuado al paciente, bajo lo establecido por la ley:

- Proceso de selección. Proceso de dispensación. Proceso de distribución.

10. Cuáles de las siguientes actividades no puede realizar el dispensador:

- Promoción y prevención. cambiar cantidad y dosis prescrita.
- Recomendar el uso de medicamentos.
- ofrecer información sobre el uso adecuado de medicamentos.

11. Con que director técnico cuenta:

- Regente de farmacia. Químico farmacéutico. Auxiliar de farmacia. Expendedor de drogas.

ANEXO B.



DECLARACIÓN PARA EL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Proyecto: ANALISIS DE LOS PROCESOS GENERALES DE LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS AMBULATORIOS DE LA COMUNA 12 DE CALI

El presente proyecto tiene como objetivo analizar los procesos generales de los establecimientos farmacéuticos en la comuna 12 de Cali, se desarrolla en una encuesta al personal del establecimiento farmacéutico, para lo cual lo invitamos a participar del mismo. Su participación será voluntaria e iniciará tan pronto conozca en que consiste la investigación y acepte formar parte de esta firmando el presente documento. De igual manera tiene derecho de retirarse en cualquier momento, sin que ello implique inconvenientes para Usted.

Su participación consistirá en brindarnos información acerca de su conocimiento, actitudes y prácticas hacia los procesos generales llevados a cabo en el servicio farmacéutico. La información que suministre se mantendrá segura y no será empleada con fines distintos a los investigativos. De igual manera su nombre y el nombre del establecimiento no aparecerán en ninguna publicación porque se presentará la información de manera resumida y no individual. Durante su participación, Ud. tiene derecho de realizar las preguntas que considere necesarias o de abstenerse de responder aquellas que no considere pertinentes.

La investigación no representa riesgos para su salud, tampoco le representa beneficios económicos ni costos. Sin embargo, podría traer beneficios para Ud. y para la comunidad de la ciudad Santiago de Cali, por la posibilidad de contribuir más adelante con el diseño de estrategias que reduzcan los fallos asociados a la práctica de los procesos generales.

En caso de tener alguna pregunta sobre el estudio o querer información adicional, puede contactar al investigador principal el Sr. **Jobany Castro Espinosa** docente del Centro de Estudios e Investigaciones en Salud de la Universidad Santiago de Cali al teléfono 518 3000 ext. 345.

Si Ud. acepta participar de forma libre y voluntaria, escriba su nombre, su número de cedula y firme a continuación. Usted recibirá una copia del presente documento.

Nombre del encuestado: _____ Identificación: _____

Programa: _____ Celular: _____

Firma del encuestado: _____

Firma del investigador: _____

Firma del Director: _____



Coloque su huella aquí

Anexo C.

UNA AYUDA PARA TI Y TU ESTABLECIMIENTO FARMACEUTICO.



Toda la información de los procesos generales de un establecimiento farmacéutico, los pueden encontrar en la **resolución 1403 de 2007**



FACULTAD DE SALUD.
PROGRAMA DE REGENCIA DE FARMACIA.

INSTRUCTIVO PARA PROCESOS GENERALES DE LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS.



PROCESO DE SELECCIÓN DE MEDICAMENTOS

Escoger entre todas las alternativas existentes lo que realmente se necesita, teniendo en cuenta:

La eficacia, seguridad y costo de los medicamentos.

Con el objetivo de tener el listado de medicamentos necesarios para la comunidad.



PROCESO DE ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS

Proceso mediante el cual se gestiona la compra de medicamentos para la prestación y desarrollo de servicios con calidad y seguridad.

ES IMPORTANTE: comprar a distribuidores mayorista y laboratorios reconocidos que proporcionen medicamentos de calidad.



PROCESO RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS

Este proceso permite la comparación de lo pactado con el proveedor y la inspección de los medicamentos recibidos para detectar irregularidades y establecer criterios para la aceptación de los mismos, antes de almacenar.

Cuenta con dos momentos:

RECEPCION ADMINISTRATIVA:

Verificación de nombre del medicamento, fecha y hora de la entrega, cantidad pedida y cantidad recibida, precios pactados.



RECEPCION TECNICA:

Se realiza una inspección de los medicamentos para verificar las condiciones técnicas.

Aspectos a revisar: Fecha de vencimiento, lote, registro sanitario, etiquetas, empaques.



PROCESO ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS

Es el conjunto de actividades que tiene como fin la conservación de las especificaciones técnicas de medicamentos para garantizar la calidad y eficacia terapéutica.

Es importante optimizar los espacios para su máximo aprovechamiento, organizar los medicamentos de manera que facilite su despacho y disminuya el riesgo de confusiones.

Conozca las temperaturas a las que debe almacenar los medicamentos:

CONDICIÓN	TEMPERATURA
Temperatura ambiente controlada	15° a 25°
Guardar en refrigeración	2° a 8°
Conserve en lugar fresco	8° a 15°
Sin indicación	maximo 25°

PROCESO DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS

Es la entrega de uno o más medicamentos a un paciente, brindándole una buena información sobre el uso.

Es importante que el dispensador realice promoción y prevención de la salud.